

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN  
SUBBAGIAN AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN  
STAIN PALANGKA RAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi dan Memenuhi Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Islam



Oleh:

**Juwita**

NIM. 070 111 0790

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA  
JURUSAN TARBIYAH PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AGAMA ISLAM  
TAHUN 1433 H/2012 M**

## **PERSETUJUAN SKRIPSI**

**JUDUL : PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN  
SUBBAGIAN AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN  
STAIN PALANGKA RAYA**

**NAMA : JUWITA**

**NIM : 070 111 0790**

**JURUSAN : TARBIYAH**

**PROGRAM STUDI : PAI**

**JENJANG : STRATA SATU (S 1)**

Palangka Raya, September 2012

Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Dra. Hj. RODHATUL JENNAH, M.Pd**

NIP. 19671003 199303 2 001

**JASIAH, M. Pd**

NIP. 19680912 199803 2 002

Mengetahui:

Ketua Jurusan Tarbiyah,

Ketua Prodi PAI,

**Drs. H. ABDUL QODIR, M. Pd**

NIP. 19560203 199003 1 001

**GITO SUPRIADI, M. Pd**

NIP. 19721123 200003 1 002

## **NOTA DINAS**

Hal : **Mohon Diuji Skripsi  
Saudari Juwita**

Palangka Raya, September 2012

**Kepada  
Yth. Ketua Panitia Ujian Skripsi  
STAIN Palangka Raya  
di-  
Palangka Raya**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi saudara:

NAMA : JUWITA  
NIM : 0701110790  
JUDUL : PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN  
SUBBAGIAN AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN  
STAIN PALANGKA RAYA

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Islam.

Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Dra. Hj. RODHATUL JENNAH, M.Pd**

NIP: 19671003199303 2 001

**JASIAH, M. Pd**

NIP. 19680912 199803 2 002

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN SUBBAGIAN AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN STAIN PALANGKA RAYA** oleh JUWITA NIM: 0701110790 telah dimunaqasahkan oleh Tim Munaqasah Skripsi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palangka Raya pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 02 Oktober 2012 M  
16 Dzulkaidah 1433 H

Tim Penguji:

1. **Drs. H. AHMAD SYAR'I, M. Pd** (.....)  
Ketua Sidang/Penguji
2. **Drs. FAHMI, M. Pd** (.....)  
Penguji
3. **Dra. Hj. RODHATUL JENNAH, M.Pd** (.....)  
Penguji
4. **JASIAH, M. Pd** (.....)  
Sekretaris/Penguji

Ketua STAIN Palangka Raya

**Dr. IBNU ELMAS. PELU, SH. MH**  
NIP. 19750109 199903 1 002

# **PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN SUBBAGIAN AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN STAIN PALANGKA RAYA**

## **ABSTRAK**

Unit pelayanan subbagian Akademik dan Kemahasiswaan STAIN Palangka Raya adalah salah satu sebagai penjamin mutu di Perguruan Tinggi STAIN Palangka Raya. Artinya Pelayanan subbagian Akademik dan Kemahasiswaan adalah penting. Banyak pembicaraan di kalangan mahasiswa tentang kinerja dari subbagian Akademik dan Kemahasiswaan STAIN Palangka Raya.

Adapun yang menjadi rumusan masalahnya adalah bagaimana persepsi mahasiswa terhadap pelayanan Subbagian Akademik dan Kemahasiswaan STAIN Palangka Raya, yang meliputi layanan: pembuatan KTM, pembuatan KPP, pembuatan KHP, pembuatan surat (keterangan aktif kuliah, izin observasi, izin penelitian), dan legalisir atau pengesahan dokumen. Tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan persepsi mahasiswa terhadap pelayanan Subbagian Akademik dan Kemahasiswaan STAIN Palangka Raya, yang meliputi layanan: pembuatan KTM, pembuatan KPP, pembuatan KHP, pembuatan surat (keterangan aktif kuliah, izin observasi, izin penelitian), dan legalisir atau pengesahan dokumen.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif jenis deskriptif. Waktu penelitian selama 2 bulan yaitu dari tanggal 6 Februari 2012 s/d 6 April 2012. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, angket, wawancara dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa reguler tahun akademik 2007/2008 dan 2008/2009. Penentuan sampel dengan menggunakan teknik sampel acak berlapis (stratified random sampling). Sampel berjumlah 53 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan subbag. Mikwa STAIN Palangka Raya, yang meliputi layanan: pembuatan KTM yaitu cukup baik dan mudah, tetapi prosesnya lambat. Waktu pendaftaran KPP yaitu 5 hari sebelum aktif kuliah, dinilai baik dan cukup mudah, tetapi kadang pendaftaran tidak sesuai dengan penjadwalan. Pembuatan KHP yaitu baik, mudah, tapi prosesnya lambat, serta kadang waktu pengambilan tidak sesuai dengan penjadwalan dan terdapat kekurangan yaitu tidak terdaftarnya nilai beberapa hasil perkuliahan pada KHP. Pembuatan surat keterangan aktif kuliah yaitu baik, mudah, tapi prosesnya lambat, antara 1-2 hari. Pembuatan surat izin observasi yaitu baik, mudah, tapi prosesnya lambat, dan kadang waktu pengambilan surat tidak sesuai dengan jadwal pengambilan yang diinformasikan, antara 3-4 hari. Pembuatan surat izin penelitian yaitu baik, mudah, tapi prosesnya lambat, dan kadang ada kesalahan dari beberapa petugas subbag. Mikwa yaitu kesalahan dalam pengetikan isi surat serta waktu pengambilan kadang tidak sesuai dengan penjadwalan, antara 3-4 hari, bahkan kadang ada yang sampai 10 hari. Layanan legalisir atau pengesahan dokumen yaitu baik, mudah, tapi prosesnya lambat, waktu legalisir 2 hari.

# **THE PERCEPTIONS OF THE STUDENTS TOWARD THE SERVICES PROVIDED BY THE ACADEMICS AND STUDENTS SUB-DEPARTMENT OF STAIN PALANGKA RAYA**

## **ABSTRACT**

The Academics and Students Sub-Department is one of department that is responsible for the quality assurance at STAIN Palangka Raya. This means that the services that are provided by The Academics and Students Sub-Department are important. There are many discussions about the performance of The Academics and Students Sub-Department.

The problem of the study are how are the perceptions of the students toward the services that are provided by The Academics and Students Sub-Department of STAIN Palangka Raya which include the making of KTM, KPP, KHP, (the letter of the statement of the activeness in following the lecture, the permission for observation, the permission for research) and legalization of document. The objectives of the study are to describe: The perceptions of the students toward the services that are provided by The Academics and Students Sub-Department, which include the making of KTM, KPP, KHP, (the letter of the statement of the activeness in following the lecture, the letter of permission for observation, the letter of permission for research) and legalization of document.

The study uses quantitative descriptive approach. The study is conducted for two months: from February 6<sup>th</sup> to April 6<sup>th</sup> 2012. The data are collected through observation, questionnaire, interview, and documentation. The population of the study are the students in 2007/2008 Academic Year and 2008/2009 Academic Year. The samples are determined by using stratified random sampling. The sample consist of 53 students.

The study indicated that: the perceptions of the students toward the services that are provided by The Academics and Students Sub-Department are the services that are provided by The Academics and Students Sub-Department of STAIN Palangka Raya in term of making KTM is good and easy. However, the process is slow. The time for registration of KPP, namely, five days, is considered to be good and easy. However, the registration is not in line with the schedule. The making of KHP is good and easy but the process is slow. Sometimes the time for taking it is not based on the schedule, and there is a weakness, some result of the study are not listed in KHP. The making of the letter of the statement of the activeness in following the lecture is good and easy but the process is slow which needs one two days. The making of the letter permission for observation is good and easy but the process is slow. Sometimes the time needed for taking it is not in line with the schedule as being informed. It takes 3-4 days. The making of letter of permission for research is good and easy but the process is slow but there are some mistakes from some officers at the Academics and Students Sub-Department. The mistakes include the typing of the

content of the letter and the time needed for taking is 3-4 days and even 10 days. It is not in line with the schedule. The service for legalization is good and easy but the process is slow and the time need for legalitation is 2 days.

## **KATA PENGANTAR**

Dengan Nama Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang.

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan karunia serta rahmat -Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul, “PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN SUBBAGIAN AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN STAIN PALANGKA RAYA”. Shalawat dan salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan umatnya.

Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak yang telah membantu, baik berupa bimbingan dan motivasi pada saat penelitian hingga penyusunan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Ibnu Elmi AS. Pelu, SH. MH. selaku Ketua STAIN Palangka Raya;
2. Rektorat dan Civitas Akademik STAIN Palangka Raya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar dengan fasilitas yang cukup;
3. Bapak Drs. H. Abdul Qodir, M. Pd. selaku Ketua Jurusan Tarbiyah;
4. Ibu Dra.Hj. Rodhatul Jennah, M. Pd selaku pembimbing I skripsi sekaligus Dosen Pembimbing Akademik dan Ibu Jasiah, M. Pd selaku Pembimbing II skripsi yang dengan kesabaran dan keikhlasan hati meluangkan waktu dan pikiran,perhatian, masukan, arahan, dan bimbingan sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik;

5. Pimpinan dan Staf Administrasi Perpustakaan STAIN Palangka Raya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk meminjam berbagai referensi yang berkaitan dengan skripsi ini;
6. Ibu Rayati, S. Kom, MM selaku kepala subbagian MIKWA STAIN Palangka Raya dan semua staf subbagian MIKWA STAIN Palangka Raya, serta Mahasiswa STAIN Palangka Raya yang telah membantu dalam penelitian skripsi ini;
7. Ayah, Ibu dan kakak-kakak tercinta yang tiada henti mendoakan, memberikan limpahan kasih sayang dan dorongan guna kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini;
8. Rekan-rekan mahasiswa STAIN Palangka Raya yang sejalan, seiman dan seperjuangan yang telah memberikan inspirasi dan dorongan demi kelancaran skripsi ini;
9. Semua pihak yang berpartisipasi dalam memberikan bantuan dan semangat baik materil maupun spiritual.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangannya, maka kritik serta saran yang membangun dari pembaca, penulis ucapkan terimakasih. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat khususnya bagi penulis dan juga bagi pembaca pada umumnya.

Akhirnya semoga amal baik yang telah Bapak, Ibu, Saudara (i) berikan kepada penulis mendapat balasan yang sebaik mungkin dari Allah SWT.

Palangka Raya, September 2012

Penulis,

**JUWITA**

NIM: 0701110790



## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

*Bismillahirrahmanirrahim*

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN SUBBAGIAN AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN STAIN PALANGKA RAYA, adalah benar karya saya sendiri dan bukan hasil penjiplakan dan karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan.

Jika dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran maka saya siap menanggung resiko sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, September 2012

Yang membuat pernyataan,

**JUWITA**

NIM: 0701110790

## MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ  
النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ  
سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Artinya: Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum diantara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh Allah Maha Mendengar, Maha Melihat. (Q.S. An Nisa: 58)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Depag RI, *Al Qur'an dan Terjemahnya*, Surabaya: Mekar Surabaya, 2004, h. 113.

## *P E R S E M B A H A N*

*Skripsi ini ku persembahkan untuk Ayah dan Bunda tercinta  
yang telah mendo'akan dan memberikan dukungan untuk keberhasilanku.  
Kakak-kakakku tersayang serta seluruh keluarga yang telah memberikan motivasi dan  
dukungan demi kesuksesan dengan penuh harap dan do'a.*

*Sahabat-sahabat ku yang selalu membantu  
dan memberikan inspirasi dan energi positif  
dalam menggapai asa dan cita-cita.*

*Terimakasih atas segalanya*

*Semoga Allah SWT meridho'i*

*amal usaha kita.*

*Amin ya rabbal 'alamin*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>viii</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>ix</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kegunaan Penelitian.....	10
E. Sistematika Pembahasan.....	11

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

A. Penelitian Sebelumnya .....	12
B. Deskripsi Teoritik.....	14
1. Pengertian Persepsi mahasiswa .....	14
a. Pengertian persepsi .....	14
b. Pengertian mahasiswa .....	16
2. Pelayanan .....	17
a. Prinsip Pelayanan .....	19
b. Standar Pelayanan .....	21
c. Sistem Informasi Pelayanan .....	22
d. Pola penyelenggaraan pelayanan .....	25

e. Penilaian Kinerja .....	26
3. Subbagian Akademik dan Kemahasiswaan .....	27
C. Konsep dan Pengukuran .....	33
1. Konsep .....	33
2. Pengukuran .....	33

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	39
B. Desain Penelitian .....	39
C. Populasi dan Sampel .....	39
1. Populasi .....	39
2. Sampel .....	40
D. Teknik Pengumpulan Data .....	42
E. Teknik Pengolahan Data .....	45
F. Teknik Analisis Data.....	46

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	47
1. Sejarah Singkat Berdirinya STAIN Palangka Raya.....	47
2. Periode Kepemimpinan di STAIN Palangka Raya .....	49
3. Unit Subbagian MIKWA STAIN Palangka Raya.....	50
B. Penyajian Data dan Analisis Data .....	54

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	87
B. Saran .....	88

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
TABEL 1 POPULASI MAHASISWA REGULER STAIN PALANGKA RAYA TAHUN AKADEMIK 2007/2008 s/d TAHUN AKADEMIK 2008/2009.....	40
TABEL 2 SAMPEL MAHASISWA REGULER STAIN PALANGKA RAYA TAHUN AKADEMIK 2007/2008 s/d TAHUN AKADEMIK 2008/2009.....	41
TABEL 3 PERIODE KEPEMIMPINAN STAIN PALANGKA RAYA DARI TAHUN 1972 s/d TAHUN 2012.....	49
TABEL 4 PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PETUGAS SUBBAG. MIKWA KETIKA MAHASISWA MEMERLUKAN PELAYANAN.....	54
TABEL 5 PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KESEDIAAN PETUGAS SUBBAG. MIKWA MEMBERIKAN LAYANAN KEPADA MAHASISWA.....	57
TABEL 6 PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN SUBBAG. MIKWA UNTUK KEMUDAHAN MENDAPATKAN DAN KEJELASAN INFORMASI.....	59
TABEL 7 PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP TAMPILAN PETUGAS SUBBAG. MIKWA DALAM BERTUGAS.....	62
TABEL 8 PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI SUBBAG. MIKWA UNTUK PEMBUATAN KARTU TANDA MAHASISWA (KTM) .....	64
TABEL 9 PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN WAKTU PENDAFTARAN KARTU PROGRAM PERKULIAHAN.....	66

TABEL 10	PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN SUBBAG. MIKWA UNTUK PEMBUATAN KARTU HASIL PERKULIAHAN .....	69
TABEL 11	PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI SUBBAG. MIKWA UNTUK PEMBUATAN SURAT KETERANGAN AKTIF KULIAH... ..	72
TABEL 12	PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN WAKTU PEMBERIAN SURAT KETERANGAN AKTIF KULIAH.....	74
TABEL 13	PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI SUBBAG. MIKWA UNTUK PEMBUATAN SURAT IZIN OBSERVASI.....	75
TABEL 14	PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN WAKTU PEMBERIAN SURAT IZIN OBSERVASI.....	77
TABEL 15	PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI SUBBAG. MIKWA UNTUK PEMBUATAN SURAT IZIN PENELITIAN.....	78
TABEL 16	PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN WAKTU PEMBERIAN SURAT IZIN PENELITIAN.....	81
TABEL 17	PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PETUGAS SUBBAG. MIKWA UNTUK LEGALISIR ATAU PENGESAHAN DOKUMEN.....	82
TABEL 18	PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN WAKTU LEGALISIR ATAU PENGESAHAN DOKUMEN.....	84
TABEL 19	PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP SUASANA LAYANAN PADA SUBBAG. MIKWA.....	8

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pendidikan merupakan kebutuhan dalam kehidupan manusia secara mutlak dan tak dapat tergantikan. Kebutuhan akan pendidikan tentunya akan menimbulkan berbagai macam jenis penyelenggara pendidikan, disamping menyelenggarakan pendidikan, juga merupakan suatu jenis pelayanan pemerintah terhadap rakyatnya dalam hal pendidikan. Sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Bab XIII Tentang Pendidikan Pasal 31 Ayat (1) dan (2) sebagai berikut:<sup>2</sup>

Pasal 31 Ayat(1): Setiap warga negara berhak mendapat pendidikan.

Pasal 31 Ayat (2): Pemerintah mengusahakan dan menyelenggarakan satu sistem pengajaran nasional yang diatur dengan undang-undang.

Artinya segala sesuatu yang menyangkut penyelenggaraan pendidikan baik negeri maupun swasta tetap dilindungi dan diawasi pemerintah dalam wujud undang-undang. Penyelenggaraan tentunya tidak lepas dari aspek pelayanan, kenyamanan seseorang dalam memperoleh pendidikan pada instansi yang dipilihnya.

---

<sup>2</sup>Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Bab XIII Tentang Pendidikan Pasal 31 ayat (1) dan (2).



Pada tataran pelayanan yang sering mendapat sorotan, karena apabila pelayanan kurang baik maka sedikit banyaknya akan menghambat proses pendidikan, yang dimaksud dengan pelayananpun juga diatur dalam undang-undang sebagaimana yang termaktub dalam Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Bab I tentang Ketentuan Umum Pasal 1 Ayat (1) dan (2).<sup>3</sup>

Pasal 1 Ayat (1): Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 1 Ayat (2): Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap instansi penyelenggara negara, koperasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pengertian pelayanan publik, yaitu pelayanan yang ditujukan kepada segenap warga negara. Dalam pasal ini jelas sekali menyatakan bahwa bentuk pelayanan pendidikan dan pengajaran masuk dalam ranah undang-undang pelayanan publik, dan jelas tugas dan kewajibannya bukan semata-mata

---

<sup>3</sup>Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Bab I tentang Ketentuan Umum Pasal 1 ayat 1 dan 2.

kebutuhan instansi tetapi kebutuhan umum yang telah tercantum dalam undang-undang tersebut.

Salah satu wujud nyata perhatian pemerintah dalam rangka memberikan pelayanan kepada warganya, khususnya melalui jalur Perguruan Tinggi adalah dengan memberikan perhatian besar kepada eksistensi dan mutu pelayanan pada Subbagian Akademik dan kemahasiswaan (MIKWA) menentukan layanan yang dilaksanakan oleh pelaksana pelayanan yang relevan dengan kebutuhan civitas akademik.

Suatu unit Subbagian Akademik dan Kemahasiswaan (MIKWA) seharusnya memiliki komponen-komponen penunjang, yaitu adanya layanan. Pelayanan secara langsung adalah salah satu layanan yang secara langsung memberikan bantuan kepada pengguna layanan yakni mahasiswa. Selain itu, tugas layanan Subbag. Mikwa membantu mahasiswa dalam memperoleh informasi yang dicari mengenai perkuliahan misalnya untuk mengetahui nilai mata kuliah yang sudah diambil yang belum ada nilainya pada daftar nilai, mengetahui waktu mulainya melakukan penyusunan mata kuliah yang akan diambil oleh mahasiswa untuk setiap semester.

Subbag. Mikwa juga bertugas mencatat pembukuan administrasi mahasiswa dan juga mendata nilai-nilai yang diperoleh mahasiswa, melayani pendaftaran kartu program perkuliahan (KPP) adalah layanan pendaftaran kartu yang berisi daftar mata kuliah yang akan diikuti oleh setiap mahasiswa dalam satu semester, pembuatan surat keterangan masih aktif kuliah adalah layanan

pembuatan surat keterangan bahwa yang bersangkutan adalah mahasiswa aktif (registrasi) atas permintaan tertulis dari yang bersangkutan, pembuatan surat izin observasi awal, pemberian surat izin penelitian, dan legalisir atau pengesahan dokumen adalah layanan proses penanda-tanganan leges pengesahan pada copy dokumen seperti ijasah, akta, transkrip nilai, dan lain-lain, oleh ketua perguruan tinggi atau pejabat yang berwenang.

Proses administrasi juga diisyaratkan dalam al Qur'an surah Yunus ayat 3:

إِنَّ رَبَّكُمُ اللَّهُ الَّذِي خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ فِي سِتَّةِ أَيَّامٍ ثُمَّ اسْتَوَىٰ  
عَلَى الْعَرْشِ يُدَبِّرُ الْأَمْرَ

Artinya: “Sesungguhnya Tuhan kamu adalah Allah yang menciptakan langit dan bumi dalam enam masa, kemudian Dia bersemayam di atas Arsy (singgasana) untuk mengatur segala urusan.”<sup>4</sup>

Ayat di atas memberikan pengertian bahwa segala sesuatu pekerjaan dilakukan dengan melalui proses dan waktu serta harus ada yang mengatur pekerjaan tersebut. Begitu juga pada sebuah lembaga pendidikan, sangat diperlukan adanya seseorang atau beberapa orang yang mengatur proses pelaksanaan lembaga pendidikan tersebut, mulai dari proses administrasinya sampai dengan proses pengevaluasiannya, maka dibutuhkan orang yang ikhlas dalam bekerja dan handal dibidangnya.

---

<sup>4</sup>Depag RI, *Al Qur'an dan Terjemahnya*, Surabaya: Mekar Surabaya, 2004, h. 279.

Instansi penyelenggara pendidikan sudah barang tentu sangat mengetahui hal tersebut dan telah menjalankannya, hanya saja kendala teknis di lapangan yang mengakibatkan pelayanan kadang terhambat. Penghambat ini dapat diatasi dengan kekompakan dan kinerja yang bersinergi antara unit ke unit, apabila kendala tersebut tidak ditangani secara cepat dan serius maka akan menimbulkan berbagai macam penilaian yang diakibatkan sebuah pencitraan dari kinerja yang kurang serius tersebut hingga akhirnya instansinya secara utuh akan mendapatkan penilaian yang buruk pula.

Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palangka Raya merupakan lembaga pendidikan yang memberikan pelayanan pendidikan kepada masyarakat luas. Sebagai salah satu lembaga pendidikan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palangka Raya mempunyai visi dan misi dalam rangka ikut mencerdaskan kehidupan bangsa Indonesia. Adapun visi dan misi Sekolah Tinggi Agama Islam (STAIN) Palangka Raya yaitu:

Visi:

1. Terwujudnya Sekolah Tinggi Agama Islam yang kompetitif dalam melakukan pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
2. Terwujudnya Sekolah Tinggi Agama Islam sebagai pusat pemantapan aqidah, akhlaqulkarimah. Pengembangan ilmu dan profesi sebagai pengembangan masyarakat yang damai dan sejahtera.

Misi:

1. Menyelenggarakan pendidikan ilmu-ilmu keislaman, yang memiliki keunggulan dan daya saing internasional.
2. Mengembangkan riset ilmu-ilmu keislaman, yang relevan dengan kebutuhan masyarakat. dan
3. Mengembangkan pola pemberdayaan masyarakat muslim.

Berdasarkan pengamatan penulis dalam observasi awal di unit Subbag. Mikwa STAIN Palangka Raya, ada mahasiswa yang datang pada jam pelayanan yang diberikan untuk melakukan pelayanan administrasi pembuatan surat izin penelitian, ternyata petugas yang bertugas melayani tidak ada di tempat pelayanan, sehingga mahasiswa merasa kecewa karena harus menunggu lama petugas yang seharusnya dimintai pelayanannya.

Subbag. Mikwa STAIN Palangka Raya setiap harinya dikunjungi oleh mahasiswa dengan bermacam-macam aktivitas seperti pada awal semester perkuliahan mahasiswa mengambil rekap nilai yang disebut dengan kartu hasil perkuliahan (KHP), mendaftarkan kartu program perkuliahan (KPP) yang berisi mata kuliah yang akan diikuti pada semester tersebut, mencari informasi tentang perkuliahan, membuat surat keterangan masih aktif kuliah, membuat surat izin observasi, surat izin penelitian, dan melegalisir dokumen seperti ijasah, akta dan transkrip nilai.

Berdasarkan observasi awal, ada beberapa kekurangan yang ditunjukkan oleh staf dari Subbagian Akademik tersebut. Sebagai contoh, kurangnya ketelitian dalam mencetak nilai mahasiswa, nilai yang diperoleh mahasiswa dari

hasil perkuliahan semester tidak semuanya tercantum di lembaran kartu hasil perkuliahan (KHP) mahasiswa, ketika mengambil KHP ada saja nilai yang belum tercantum. Sehingga untuk mencantumkan nilai yang belum tercantum pada KHP, mahasiswa mesti harus menunjukkan kembali lembar nilai mata kuliah pada jurusan sebagai bukti bahwa nilai yang tidak tercantum memang sudah ada. Padahal pada awal semester setiap mahasiswa sudah mendaftarkan kartu program perkuliahan (KPP) di Subbag. Mikwa yang berisi mata kuliah yang akan diikuti. Mahasiswa malah harus berjuang mengejar nilai-nilai yang seharusnya menjadi tugas sub bagian akademik. Sesungguhnya tidak semua petugas di subbagian akademik melakukan kesalahan pendataan. Tetapi faktanya banyak kasus yang memperlihatkan betapa kurangnya perhatian subbagian akademik terhadap nilai-nilai segelintir mahasiswa. Tidak semua mahasiswa mengalami kehilangan nilai. Banyak juga mahasiswa yang memiliki nilai penuh di transkripnya. Selain itu juga adanya sikap dari petugas Subbag. Mikwa yang dianggap lamban dalam menangani keperluan mahasiswa, sehingga mahasiswa merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Kehadiran para petugas pada jam kerja juga seharusnya diperhatikan, kadang ketika mahasiswa ingin meminta layanan dari petugas Subbag. Mikwa, petugas yang bertugas melayani tidak ada di tempat pelayanan.

Salah satu standar mutu lulusan (Kompetensi Lulusan) pada jurusan Tarbiyah umumnya, dan pada Program Studi (Prodi) Pendidikan Agama Islam

(PAI) khususnya, yaitu: terampil mengelola lembaga pendidikan.<sup>5</sup> Dilihat dari salah satu standar mutu lulusan Pendidikan Agama Islam (PAI) tersebut dapat diketahui bahwa mahasiswa lulusan pendidikan agama Islam nantinya tidak hanya terampil dalam hal sebagai pengajar/ guru, tetapi juga nantinya harus bisa dan terampil dalam mengelola lembaga pendidikan, contoh nyata pada Sekolah Dasar sampai dengan Sekolah Menengah Atas/ setingkat, guru selain sebagai pengajar juga ada yang sekaligus berperan dalam bidang kesiswaan. Dari hal di atas dapat diketahui relevansi penelitian ini dengan program studi pendidikan agama Islam adalah pada Perguruan Tinggi, dosen atau staf/ karyawan ada yang bertugas di bidang kemahasiswaan, sedangkan guru di Sekolah Dasar sampai Menengah Atas/ setingkat ada yang berperan di bidang kesiswaan, yang mana sama-sama mempunyai peran di bidang pelayanan, yakni memberi layanan kepada siswa dan mahasiswa.

Mahasiswa adalah makhluk yang mandiri, setidaknya sedang dalam proses menjadi mandiri. Dalam proses tersebut diperlukan pembelajaran dan dalam proses pembelajaran tersebut harusnya ada teladan atau contoh yang bisa menjadi pedoman.

Berdasarkan penjelasan di atas, sehingga penulis tertarik mengambil penelitian ini, dan alasan penulis mengambil penelitian ini juga karena banyaknya pembicaraan dikalangan mahasiswa tentang kinerja dari subbagian

---

<sup>5</sup>Baku mutu (Standar Kompetensi) lulusan STAIN Palangka Raya, Palangka Raya: Pusat Peningkatan Mutu Pendidikan (PPMP), 2007, h. 7.

akademik dan kemahasiswaan STAIN Palangka Raya. Mereka menilai bahwa mahasiswa harusnya dilayani dengan sebaik-baiknya. Karena mahasiswa sebenarnya memerlukan fokus yang lebih tinggi dalam menyerap ilmu dari para pengajar. Jangan sampai mahasiswa disibukkan oleh sesuatu yang seharusnya sudah ada yang mengurus.

Berdasarkan hasil observasi awal penulis di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palangka Raya Jl. G.Obos IX Komplek Islamic Centre, terdapat berbagai macam persepsi terhadap kinerja unit instansi pada subbagian Akademik dan Kemahasiswaan STAIN Palangka Raya<sup>6</sup>. Agar penilaian tersebut dapat menjadi kajian apresiatif yang memberikan sumbangsih pemikiran maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul:

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN SUBBAGIAN AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN STAIN PALANGKA RAYA.**

**B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana persepsi mahasiswa terhadap pelayanan Subbagian Akademik dan Kemahasiswaan STAIN Palangka Raya, yang meliputi:

1. Layanan pembuatan kartu tanda mahasiswa (KTM).
2. Layanan pembuatan kartu program perkuliahan (KPP).
3. Layanan pembuatan kartu hasil perkuliahan (KHP).

---

<sup>6</sup>Observasi awal di Unit Subbagian Mikwa STAIN Palangka Raya, 7 Juni 2011.



4. Layanan pembuatan surat keterangan/ izin/dan lain-lain (surat keterangan masih aktif kuliah, surat izin observasi, surat izin penelitian).
5. Layanan legalisir atau pengesahan dokumen.

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan persepsi mahasiswa terhadap pelayanan Subbagian Akademik dan Kemahasiswaan STAIN Palangka Raya, yang meliputi:

1. Layanan pembuatan kartu tanda mahasiswa (KTM).
2. Layanan pembuatan kartu program perkuliahan (KPP).
3. Layanan pembuatan kartu hasil perkuliahan (KHP).
4. Layanan pembuatan surat keterangan/ izin/dan lain-lain (surat keterangan masih aktif kuliah, surat izin observasi, surat izin penelitian).
5. Layanan legalisir atau pengesahan dokumen.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Sebagai hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain :

1. Sebagai bahan informasi dan masukan bagi unit pelayanan Subbagian Akademik dan Kemahasiswaan STAIN Palangka Raya dalam meningkatkan kinerja dari fungsi dan tugasnya.
2. Sebagai bahan pertimbangan bagi instansi terkait untuk mengevaluasi kinerjanya masing-masing unit kerja.

3. Sebagai bahan pengetahuan berupa bacaan ilmiah bagi bidang manajemen pendidikan.
4. Sebagai bahan informasi dan pengetahuan untuk menambah pengalaman penulis dan pihak-pihak yang ingin mengadakan penelitian lebih lanjut terkait dalam hal ini.
5. Sebagai koleksi bacaan skripsi di Perpustakaan STAIN Palangka Raya khususnya Jurusan Tarbiyah.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah antara lain yaitu:

BAB 1 : Pendahuluan, terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : Kajian pustaka, terdiri dari paparan penelitian sebelumnya; deskripsi teoritik; (pengertian persepsi mahasiswa; (pengertian persepsi, pengertian mahasiswa); pelayanan, subbagian Akademik dan Kemahasiswaan; aspek penyelenggaraan pelayanan publik), konsep dan pengukuran.

BAB III: Metode penelitian, terdiri dari waktu dan tempat penelitian, desain penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, dan teknik analisis data.

BAB IV: Hasil dan pembahasan penelitian, terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data dan analisis data.

BAB V : Penutup, terdiri dari kesimpulan dan saran.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Sebelumnya**

Penulis mendeskripsikan penelitian sebelumnya yang ada relevansinya dengan judul skripsi “Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Subbagian Akademik dan Kemahasiswaan STAIN Palangka Raya” karya tersebut antara lain:

Septiani “Persepsi dan Harapan Mahasiswa Terhadap Sistem Pelayanan Perpustakaan STAIN Palangka Raya”. Penelitian ini dilaksanakan untuk meraih gelar Sarjana Pendidikan Islam (S.PdI) di STAIN Palangka Raya tahun 2008. Rumusan masalahnya adalah bagaimana persepsi mahasiswa terhadap layanan perpustakaan STAIN Palangka Raya, bagaimana sistem pelayanan di perpustakaan STAIN Palangka Raya, dan apa saja harapan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan STAIN Palangka Raya. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan persepsi mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan, sistem pelayanan, dan harapan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan STAIN Palangka Raya.

Teknik mengumpulkan data yang digunakan adalah: teknik observasi, wawancara, dan angket. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa semester I sampai semester V, Jurusan Tarbiyah, Syariah, dan Dakwah tahun akademik

2004/2005 sampai 2007/2008, dengan alasan mahasiswa semester ini masih aktif ke perpustakaan. Subjek yang di ambil 15 % dari populasi, yaitu 104 orang mahasiswa angkatan 2004 sampai 2007 yang aktif mengunjungi perpustakaan STAIN Palangka Raya, sedangkan yang menjadi informan adalah Kepala Perpustakaan STAIN Palangka Raya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa:(1). Mahasiswa berpersepsi bahwa waktu pelayanan di perpustakaan dari pukul 07.30- 12.30 WIB selama 6 hari, masih kurang panjang. Pelayanan sudah menerapkan Open Access atau Sistem terbuka. Fasilitas pendukung cukup memadai (seperti meja-kursi baca, rak buku, penerangan ruang baca dan ruang buku). Layanan sudah ditunjang peralatan teknologi canggih (komputer, katalog buku, dan rak penitipan). Akan tetapi masih dipersepsikan suasana ruang sirkulasi/ peminjaman, kurang tenang. Selain itu, sikap karyawan bagus, rapi, tertib, tetapi belum memuaskan, dan buku yang ada kurang lengkap, (2). Sistem Pelayanan di Perpustakaan sudah beberapa tahun (2-3) menerapkan layanan terbuka. Mahasiswa lebih puas karena ada kemudahan dalam menemukan bahan pustaka dan alternatif lain jika yang di cari tidak ditemukan. Selain itu, mahasiswa dapat melakukan pengambilan sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi, (3). Mahasiswa Jurusan Tarbiyah mengharapkan koleksi buku diperbanyak, terbitan baru ditambah dan sampul buku diperbaiki. Disediakan mesin fotocopy, kebersihan meja dan sarana lain ditingkatkan. Literatur sumber bahan bacaan untuk Biologi dan Fisika segera di belikan atau di fotocopy. Buku kurikulum mata kuliah Biologi dan Fisika (KBK

dan KTSP) di fotocopy untuk di baca di perpustakaan, begitu juga bacaan bahasa asingnya dan artikelnya. Mahasiswa Jurusan Syariah mengharapkan koleksi buku ditambah eksemplar dan judul-judulnya, perpanjangan waktu untuk pelayanan, keramahan dan kedisiplinan karyawan ditingkatkan dan di tambah WC untuk mahasiswa. Mahasiswa jurusan Dakwah mengharapkan buku-buku sumber mata kuliah ditambah dan dilengkapi koleksi buku yang judul baru, pemberian sanksi tegas bagi pelanggar peraturan perpustakaan, ruangan perpustakaan harus tenang.<sup>7</sup>

Perbedaan penelitian yang dilakukan dengan penelitian sebelumnya adalah penulis akan melakukan penelitian tentang persepsi mahasiswa terhadap pelayanan Subbagian Akademik dan Kemahasiswaan STAIN Palangka Raya, yang dalam penelitian sebelumnya meneliti tentang pelayanan perpustakaan dengan tujuan untuk mengetahui persepsi dan harapan mahasiswa terhadap sistem pelayanan perpustakaan.

## **B. Deskripsi Teoritik**

### **1. Pengertian Persepsi Mahasiswa**

#### **a. Pengertian persepsi**

Konsep persepsi menurut Slameto adalah:

Proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi ke dalam otak manusia. Melalui persepsi manusia terus-menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini

---

<sup>7</sup>Septiani, *Persepsi dan Harapan Mahasiswa terhadap Sistem Pelayanan Perpustakaan STAIN Palangka Raya*, Skripsi Sarjana, Palangka Raya: STAIN Palangka Raya, 2008, t.d.

dilakukan lewat indranya, yaitu indera penglihat, pendengar, peraba, perasa dan pencium.<sup>8</sup>

Konsep persepsi menurut Rodhatul Jennah adalah:

Mengenal sesuatu melalui alat indra. Orang akan memperoleh pengertian dan pemahaman tentang dunia luas dengan jelas jika ia mengalami proses persepsi yang jelas juga. Hal-hal yang mempengaruhi kejelasan persepsi antara lain: keadaan alat indra (mata, telinga, dan sebagainya), perhatian, minat dan pengalaman, serta kejelasan objek yang diamatinya.<sup>9</sup>

Selanjutnya persepsi menurut Siagan, persepsi dipahami dengan melihatnya sebagai suatu proses melalui mana seseorang dalam usahanya memberikan sesuatu makna tertentu kepada lingkungannya.”<sup>10</sup>

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi menurut Siagan adalah sebagai berikut:

- 1) Diri orang yang bersangkutan sendiri. Apabila seorang melihat sesuatu dan berusaha memberikan interpretasi tentang apa yang dilihatnya itu, ia dipengaruhi oleh karakteristik individual yang turut berpengaruh seperti sikap, motif, kepentingan, minat, pengalaman dan harapan.
- 2) Sasaran persepsi tersebut. Sasaran itu mungkin berupa orang, benda atau peristiwa. Sifat-sifat sasaran itu biasanya berpengaruh terhadap persepsi orang yang melihatnya. Dengan perkataan lain, gerakan, suara,

---

<sup>8</sup>Slameto, *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010, h. 102.

<sup>9</sup>Rodhatul Jennah, *Media Pembelajaran*, Banjarmasin: Antasari Press, 2009, h. 8.

<sup>10</sup>Sondang P. Siagan, *Teori Motivasi dan Aplikasinya*, Jakarta: Rineka Cipta, 1995, h. 100.

ukuran, tindak-tanduk dan ciri-ciri lain dari sasaran persepsi turut menentukan cara pandang orang yang melihatnya.

- 3) Faktor situasi. Persepsi harus dilihat secara kontekstual yang berarti dalam situasi mana persepsi itu timbul perlu pula mendapat perhatian. Situasi merupakan faktor yang turut berperan dalam penumbuhan persepsi seseorang.<sup>11</sup>

Berdasarkan dari beberapa pendapat tentang pengertian persepsi di atas dapat dipahami bahwa persepsi dapat diartikan sebagai proses tanggapan dari suatu objek berupa pesan masuk sebagai informasi ke dalam otak manusia melalui panca indranya atau suatu proses dimana seseorang dapat mengenal lingkungannya dan mendapat informasi yang datang dari berbagai sumber melalui alat indra yang dimilikinya.

#### **b. Pengertian Mahasiswa**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, mahasiswa adalah orang yang belajar di perguruan tinggi.<sup>12</sup> Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, mahasiswa adalah pelajar Perguruan Tinggi.<sup>13</sup> Berdasarkan pengertian di atas penulis menyimpulkan bahwa yang dimaksud dengan mahasiswa adalah orang yang sedang belajar di Perguruan Tinggi.

---

<sup>11</sup>*Ibid*, h. 101-105.

<sup>12</sup>Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2005. h. 696.

<sup>13</sup>Poerwadinata, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1991.

Jadi yang dimaksud persepsi mahasiswa adalah ungkapan atau tanggapan hasil penglihatan, pemahaman, dan perhatian mahasiswa terhadap sesuatu dan proses mengetahui beberapa hal melalui pancainderanya atau dengan kata lain pengamatan tentang objek peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh individu dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

## **2. Pelayanan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan adalah perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang/jasa), kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.<sup>14</sup>

Pelayanan “ sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain ” lebih lanjut dikatakan pelayanan umum adalah “ kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material, melalui sistem prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau

---

<sup>14</sup>Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2005. 646.



pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>15</sup>

Jadi, dapat disimpulkan pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian cara melayani yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atas barang dan jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara atau pelaksana pelayanan melalui sistem prosedur atau metode dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Upaya memperjelas pemahaman yang terkandung dalam masalah pelayanan, sebagai suatu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan pendidikan terdapat beberapa hal penting yang sudah ditentukan dalam peraturan penyelenggaraan pelayanan yang mana hal ini harus dipenuhi dan diperhatikan dalam rangka menyusun rencana kerja dan melaksanakan pelayanan, agar dapat tercapainya tujuan dari lembaga perguruan tinggi. Beberapa aspek penting yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut sudah disusun di dalam peraturan perundang-undangan pemerintah diantaranya yaitu: prinsip pelayanan, standar pelayanan, sistem informasi, pola penyelenggaraan pelayanan dan penilaian kerja.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup>Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Bab I tentang Ketentuan Umum Pasal 1 ayat 1.

<sup>16</sup>Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009, h. 21-23.

#### **a. Prinsip Pelayanan**

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

##### **1) Kesederhanaan**

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

##### **2) Kejelasan**

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

- a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
- b) Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

##### **3) Kepastian waktu**

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

##### **4) Akurasi**

Produk pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

5) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6) Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7) Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8) Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat

serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

#### **b. Standar Pelayanan**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Undang-Undang RI No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Bab V tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik pasal 21 Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:<sup>17</sup>

- 1) Dasar hukum;
- 2) Persyaratan;
- 3) Sistem, mekanisme dan prosedur;
- 4) Jangka waktu penyelesaian;
- 5) Biaya/ tarif;
- 6) Produk pelayanan;
- 7) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- 8) Kompetensi pelaksana;
- 9) Pengawasan internal;
- 10) Penanganan pengaduan, saran, masukan;
- 11) Jumlah pelaksana;
- 12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguan, dan;
- 14) Evaluasi kinerja pelaksana.

---

<sup>17</sup>Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Bab V tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pasal 21.

### **c. Sistem Informasi Pelayanan**

Usaha memberikan informasi kepada publik, pelaksana penyelenggara publik harus didukung dengan sistem informasi yang bersifat nasional. Mengenai sistem informasi pelayanan publik di dalam UU RI No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Bab V tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik pasal 23 ayat 4<sup>18</sup> yaitu:

Pasal 5 ayat (4): Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik, sekurang-sekurangnya meliputi:

- 1) Profil penyelenggara;
- 2) Profil pelaksana;
- 3) Standar pelayanan;
- 4) Maklumat pelayanan;
- 5) Pengelolaan pengaduan, dan;
- 6) Penilaian kinerja.

Informasi dimanfaatkan sebagai dasar untuk melakukan pemantauan dan penilaian kegiatan serta hasil-hasil yang dicapai. Menurut Shrode dan Voich (1994), informasi merupakan dasar bagi organisasi dan esensial agar operasionalisasi dan manajemen berfungsi secara efektif.

Sebagai suatu unit lembaga pendidikan dalam melaksanakan pelayanan kepada siswa atau mahasiswa, penyelenggara pelayanan harus mempunyai suatu sistem manajemen informasi yang baik. Dalam hal mengelola informasi dikenal istilah Sistem Informasi Manajemen. Menurut

---

<sup>18</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Bab V tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pasal 23 ayat 4.

Mcleod (1995) mendefinisikan Sistem Informasi Manajemen (SIM) sebagai suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi para pemakai dengan kebutuhan yang serupa.<sup>19</sup>

Jadi, yang dimaksud dengan Sistem Informasi Manajemen adalah jaringan prosedur pengolahan data dari mulai pengumpulan data, pengolahan data, penyimpanan data, pengambilan data, dan penyebaran informasi dengan menggunakan berbagai peralatan yang tepat, dengan maksud memberikan data kepada manajemen setiap waktu diperlukan dengan cepat dan tepat, untuk dasar pembuatan keputusan dalam rangka mencapai tujuan organisasi.<sup>20</sup>

Sistem Informasi Manajemen terbentuk karena ada unsur-unsur yang mendukungnya. Unsur-unsur Sistem Informasi Manajemen ini meliputi unsur sistem, unsur informasi dan unsur manajemen. Seperti yang dikemukakan oleh Idochi Anwar bahwa ada tiga unsur yang membentuk Sistem Informasi Manajemen (SIM) yaitu management, information, dan system, yang didasarkan pada urutan kata dalam bahasa Inggrisnya.<sup>21</sup>

---

<sup>19</sup>Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2009, h. 163-164.

<sup>20</sup>*Ibid*, h. 167.

<sup>21</sup>*Ibid*, h. 168-175.

a) Sistem

Menurut Prajudio Atmosudirjo bahwa sistem adalah setiap sesuatu yang terdiri atas objek-objek, atau unsur-unsur, atau komponen-komponen yang bertata-kaitan dan bertata-hubungan satu sama lain sedemikian rupa sehingga unsur-unsur tersebut merupakan suatu kesatuan pemrosesan atau pengolahan yang tertentu.

b) Informasi

Komponen SIM yang kedua yaitu informasi, yang merupakan unsur inti dalam sistem informasi manajemen. Karena inilah yang dijadikan sebagai sistem, dan dikelola dengan pendekatan sistem. Informasi sangat erat hubungannya dengan data. Informasi berasal dari data. Oleh karena itu, sebelum memahami arti informasi, akan lebih baik memahami lebih dahulu data.

Data adalah hal, peristiwa atau kenyataan lainnya ataupun yang mengandung sesuatu pengetahuan untuk dijadikan dasar guna penyusunan keterangan, pembuatan kesimpulan atau penetapan keputusan. Data adalah ibarat bahan mentah yang melalui pengolahan tertentu lalu menjadi informasi.

c) Manajemen

Manajemen dipandang sebagai proses yang mengacu pada efisiensi dan efektifitas proses kegiatan. Sehingga manajemen sebagai

proses adalah proses pemanfaatan semua sumber yang ada, yang meliputi manusia, uang, material, dan metode proses kerja.

**d. Pola penyelenggaraan pelayanan**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan adanya empat pola pelayanan, yaitu:<sup>22</sup>

1) Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

2) Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

3) Terpadu

Pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu dibedakan menjadi dua, yaitu:

a) Terpadu satu atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatukan.

---

<sup>22</sup>Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, h. 21-26.



b) Terpadu satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

4) Gugus tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu.

**e. Penilaian kinerja**

Mengenai evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, berdasarkan UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Bab V tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dan 2 menyatakan bahwa:<sup>23</sup>

Pasal 38 ayat (1): Penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Pasal 38 ayat (2): Penilaian kinerja sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.

Penyelenggara pelayanan publik yang kinerjanya dinilai baik perlu diberikan penghargaan untuk memberikan motivasi agar lebih meningkatkan

---

<sup>23</sup>Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Bab V tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dan 2.

pelayanan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik kinerjanya dinilai belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, perlu terus melakukan upaya peningkatan. Dalam melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik harus menggunakan indikator yang jelas dan terukur sesuai ketentuan yang berlaku.

### **3. Subbagian Akademik dan Kemahasiswaan (MIKWA)**

Bagian administrasi akademik dan kemahasiswaan mempunyai tugas melaksanakan administrasi pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat dan kemahasiswaan. Untuk menyelenggarakan tugas bagian administrasi akademik dan kemahasiswaan mempunyai fungsi : pelaksanaan administrasi pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat serta pelaksanaan administrasi kemahasiswaan.

Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan terdiri atas :

- a. Subbagian Administrasi Akademik: mempunyai tugas melakukan administrasi pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
- b. Subbagian Administrasi Kemahasiswaan dan Alumni: mempunyai tugas melakukan administrasi kemahasiswaan dan alumni.

Seluruh rangkaian kegiatan harus dilakukan secara tertib, tertata, terjadwal serta dibakukan dalam format dari masukan dan keluaran, oleh karena administrasi akademik dan kemahasiswaan melibatkan banyak unsur komponen di Perguruan Tinggi. Ketentuan yang mengatur seluruh rangkaian

kegiatan yang merupakan hubungan dan tata kerja harus dipatuhi oleh segala pihak yang terlibat.<sup>24</sup>

Di dalam Standar Operasional Prosedur Subbagian Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Agama Islam (STAIN) Palangka Raya terdapat lima macam pelayanan yang dilaksanakan oleh subbagian MIKWA<sup>25</sup> yaitu:

1) Pemberian kartu tanda mahasiswa.

Kartu tanda mahasiswa adalah kartu identitas mahasiswa sebagai peserta didik di institusi atau perguruan tinggi.

2) Pendaftaran kartu program perkuliahan.

Kartu Program Perkuliahan (KPP) adalah kartu yang berisi daftar mata kuliah yang akan diikuti oleh setiap mahasiswa dalam satu semester, ditandatangani oleh mahasiswa yang bersangkutan, dosen penasehat akademik (DPA), dan ketua jurusan (Kajur). Jadwal perkuliahan semester (JPS) adalah daftar mata kuliah yang ditawarkan oleh Program Studi untuk diikuti oleh setiap mahasiswa dalam satu semester. Kartu hasil Perkuliahan (KHP) adalah kartu yang berisi daftar nilai mata kuliah dan indeks prestasi semester dalam satu semester, serta quota sks rencana perkuliahan semester berikutnya.

---

<sup>24</sup><http://baak.isi-dps.ac.id/organisasi> (Online 22 Juni 2011).

<sup>25</sup>Stadar Operasional Prosedur Subbagian Akademik dan Kemahasiswaan (MIKWA) STAIN Palangka Raya, 2010.

3) Pemberian surat izin cuti akademik.

Pemberian surat izi cuti akademik adalah pemberian izin untuk tidak mengikuti kagiatan akademik selama satu semester kepada mahasiswa atas permohonan tertulis dari mahasiswa yang bersangkutan.

4) Pemberian surat keterangan/izin/ dll (surat keterangan masih aktif kuliah, surat izin observasi, surat izin penelitian).

Penerbitan surat keterangan aktif kuliah adalah pemberian surat keterangan bahwa yang bersangkutan adalah mahasiswa aktif (registrasi) atas permintaan tertulis dari yang bersangkutan.

5) Legalisir/ pengesahan dokumen.

Pengesahan copy dokumen adalah proses penanda-tanganan leges pengesahan pada copy dokumen seperti ijasah, akta, transkrip nilai, dll. Oleh ketua perguruan tinggi atau pejabat yang berwenang.

Mengenai tugas Subbag. Mikwa dalam hal kepengurusan tentang program perkuliahan persemester sudah diatur di dalam pedoman akademik STAIN Palangka Raya tahun 2011 BAB V tentang Pelaksanaan Kurikulum pasal 15 ayat (3) poin c, d, dan e.<sup>26</sup>

Pasal 15 ayat (3), poin c: Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan melakukan perekaman program studi mahasiswa (*Academic Record*) secara online berdasarkan KPP yang telah disetujui Dosen PA dan Ketua Prodi.

---

<sup>26</sup>Pedoman Akademik STAIN Palangka Raya tahun 2011, Bab V tentang Pelaksanaan Kurikulum Pasal 15 ayat 3.

Pasal 15 ayat (3) poin d: *Academic Record* yang dilaksanakan Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan harus bersifat transparan, sehingga dapat diakses oleh prodi, jurusan, mahasiswa dan orang tua/ wali mahasiswa bersangkutan.

Pasal 15 ayat (3) poin e: mata kuliah yang diprogramkan dalam KPP dapat dilakukan perubahan selambatnya sebelum 4 kali pertemuan perkuliahan dengan terlebih dahulu mendapat persetujuan Dosen Penasihat Akademik, dituangkan dalam KPP yang baru serta disetujui oleh Ketua Program Studi , yang selanjutnya direkam kembali oleh Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan.

Dari penjelasan di atas dapat diketahui tugas Subbag. Mikwa dalam mengurus program perkuliahan sudah diatur di dalam pedoman akademik dengan berbagai ketentuan yakni subbag. Mikwa melakukan perekaman program perkuliahan mahasiswa secara online berdasarkan KPP yang disetujui, dan perekaman program perkuliahan tersebut harus bersifat transparan, sehingga dapat di akses terutama oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Subbagian Akademik dan Kemahasiswaan merupakan salah satu unit lembaga pada suatu Perguruan Tinggi, yang telah ditetapkan tugasnya yakni memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Tentang pelaksanaan administrasi akademik sudah diatur dalam pedoman akademik STAIN Palangka Raya

tahun 2011 BAB IX tentang Administrasi Akademik pasal 37 ayat 1, 2, 3, 4, dan 5<sup>27</sup>, yaitu sebagai berikut:

Pasal 37 ayat (1): administrasi akademik dilaksanakan pada Sub Bagian MIKWA, Jurusan dan Program Studi.

Pasal 37 ayat (2): administrasi akademik dilaksanakan dengan menerapkan sistem informasi dan manajemen akademik dan kemahasiswaan (SIMAK) secara online dengan menerapkan prinsip transparansi.

Pasal 37 ayat (3) pelaksanaan SIMAK harus didukung dengan peralatan dan fasilitas yang tepat, layak, dan cukup.

Pasal 37 ayat (4): pengelola dan pelaksana SIMAK harus pegawai yang memiliki integritas kepribadian tinggi, jujur, ikhlas, dan bertanggung jawab.

Pasal 37 ayat (5): administrasi akademik selain terdokumentasi dalam SIMAK juga dalam bentuk tertulis yang tersimpan secara aman dan baik di MIKWA, jurusan dan Prodi serta tempat lain yang menjamin keamanannya.

Melihat dari penjelasan di atas bahwa pelaksanaan administrasi akademik salah satunya dilaksanakan pada Subbag. Mikwa dengan menerapkan sistem informasi dan manajemen akademik dan kemahasiswaan (SIMAK), pelaksanaannya harus didukung dengan peralatan dan fasilitas yang tepat, layak, dan cukup, dan pengelolaan dan pelaksanaannya harus dilakukan oleh pegawai yang memiliki integritas kepribadian tinggi, jujur, ikhlas dan

---

<sup>27</sup>Pedoman Akademik STAIN Palangka Raya tahun 2011, Bab IX tentang Administrasi Akademik Pasal 37 ayat 1sd/ 5.

bertanggung jawab, serta terdokumentasi dalam SIMAK dan tersimpan secara aman dan baik dalam bentuk tertulis pada Subbag. Mikwa.

Subbagian Akademik dan kemahasiswaan merupakan salah satu unit lembaga pendidikan dari perguruan tinggi, dalam menyelenggarakan pelayanan kepada mahasiswa, unit lembaga tersebut harus memenuhi segala peraturan yang telah ditetapkan oleh pejabat tinggi atau ketua Perguruan Tinggi tersebut dalam merencanakan program kerja dan menyelenggarakan pelayanan kepada mahasiswa.

## C. Konsep dan Pengukuran

### 1. Konsep

Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan Subbagian Akademik dan Kemahasiswaan (MIKWA) adalah ungkapan atau tanggapan hasil penglihatan, pemahaman, dan perhatian mahasiswa terhadap keadaan pelayanan Subbagian Akademik dan Kemahasiswaan (MIKWA) kepada mahasiswa.

### 2. Pengukuran

Pengukuran persepsi terhadap pelayanan tersebut penulis menggunakan skala Likert. Menurut Sugiono skala Likert: “maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian dijadikan titik tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.” Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, setiap indikator disesuaikan dengan kategori sebagai berikut: “Sangat baik diberi skor=4”, “Baik diberi skor=3”, “Tidak baik diberi skor=2”, dan “Sangat tidak baik diberi skor =1”. Instrumen penelitian yang menggunakan skala Likert dapat dibuat dalam bentuk checklist atau pilihan ganda.<sup>28</sup> Responden diminta untuk membubuhkan tanda check (✓) pada salah satu dari empat kemungkinan yang tersedia.

---

<sup>28</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2008, h. 134-135.



Guna mengetahui persepsi mahasiswa terhadap pelayanan Subbag. Akademik dan Kemahasiswaan, maka diukur melalui indikator sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pendapat anda terhadap pelayanan petugas Subbag. Mikwa ketika mahasiswa memerlukan pelayanan?
  - a) Langsung menanggapi dan memberi layanan (Sangat Baik) Skor 4
  - b) Menanggapi, tetapi lambat melayani (Baik) Skor 3
  - c) Kurang menanggapi, dan kurang melayani (Tidak Baik) Skor 2
  - d) Tidak menanggapi dan tidak melayani (Sangat tidak baik) Skor 1
- 2) Bagaimana pendapat anda dengan kesediaan petugas Subbag. Mikwa memberikan layanan kepada mahasiswa?
  - a) Sangat bersedia (Sangat Baik) Skor 4
  - b) Cukup bersedia (Baik) Skor 3
  - c) Kurang bersedia (Tidak Baik) Skor 2
  - d) Tidak bersedia (Sangat tidak baik) Skor 1
- 3) Bagaimana pendapat anda dengan pelayanan Subbag. Mikwa untuk kemudahan mendapatkan dan kejelasan informasi?
  - a) Sangat mudah dan jelas (Sangat Baik) Skor 4
  - b) Mudah dan cukup jelas (Baik) Skor 3
  - c) Sulit dan kurang jelas (Tidak Baik) Skor 2
  - d) Sangat sulit dan tidak jelas (Sangat tidak baik) Skor 1

- 4) Bagaimana pendapat anda dengan tampilan petugas Subbag. Mikwa dalam bertugas?
- a) Rapi, bersih, dan sopan (Sangat Baik) Skor 4
  - b) Rapi, bersih, dan tapi kurang sopan (Baik) Skor 3
  - c) Kurang rapi, kurang bersih, tapi kurang sopan (Tidak Baik) Skor 2
  - d) Tidak rapi, tidak bersih, dan tidak sopan (Sangat tidak baik) Skor 1
- 5) Bagaimana pendapat anda dengan pelayanan administrasi subbag. Mikwa untuk pembuatan kartu tanda mahasiswa?
- a) Sangat baik, mudah dan prosesnya cepat Skor 4
  - b) Baik, mudah, tapi prosesnya lambat Skor 3
  - c) Tidak baik, sulit, dan prosesnya lambat Skor 2
  - d) Sangat tidak baik, sulit dan prosesnya sangat lambat Skor 1
- 6) Bagaimana pendapat anda terhadap pelayanan waktu pendaftaran kartu program perkuliahan (KPP)?
- a) 1 minggu sebelum aktif kuliah (Sangat Baik) Skor 4
  - b) 5 hari sebelum aktif kuliah (Baik) Skor 3
  - c) 4 hari sebelum aktif kuliah (Tidak Baik) Skor 2
  - d)  $\leq 3$  hari sebelum aktif kuliah (Sangat tidak baik) Skor 1
- 7) Bagaimana pendapat anda dengan pelayanan Subbag. Mikwa untuk pembuatan kartu hasil perkuliahan (KHP)?
- a) Sangat baik, mudah dan prosesnya cepat Skor 4

- |    |  |        |
|----|--|--------|
| b) | Baik, mudah, tapi prosesnya lambat                   | Skor 3 |
| c) | Tidak baik, sulit, dan prosesnya lambat              | Skor 2 |
| d) | Sangat tidak baik, sulit dan prosesnya sangat lambat | Skor 1 |
- 8) Bagaimana pendapat anda dengan pelayanan administrasi Subbag. Mikwa untuk pembuatan surat keterangan aktif kuliah?
- |    |  |        |
|----|--|--------|
| a) | Sangat baik, mudah dan prosesnya cepat               | Skor 4 |
| b) | Baik, mudah, tapi prosesnya lambat                   | Skor 3 |
| c) | Tidak baik, sulit, dan prosesnya lambat              | Skor 2 |
| d) | Sangat tidak baik, sulit dan prosesnya sangat lambat | Skor 1 |
- 9) Bagaimana persepsi mahasiswa terhadap pelayanan waktu pemberian surat keterangan aktif kuliah?
- |    |                                   |        |
|----|-----------------------------------|--------|
| a) | 1 hari (Sangat Baik)              | Skor 4 |
| b) | 2 hari (Baik)                     | Skor 3 |
| c) | 3 hari (Tidak Baik)               | Skor 2 |
| d) | $\geq 4$ hari (Sangat tidak baik) | Skor 1 |
- 10) Bagaimana pendapat anda dengan pelayanan administrasi Subbag. Mikwa untuk pembuatan surat izin observasi?
- |    |  |        |
|----|--|--------|
| a) | Sangat baik, mudah dan prosesnya cepat               | Skor 4 |
| b) | Baik, mudah, tapi prosesnya lambat                   | Skor 3 |
| c) | Tidak baik, sulit, dan prosesnya lambat              | Skor 2 |
| d) | Sangat tidak baik, sulit dan prosesnya sangat lambat | Skor 1 |

11) Bagaimana persepsi mahasiswa terhadap pelayanan waktu pemberian surat izin observasi?

- |                                      |        |
|--------------------------------------|--------|
| a) 1-2 hari (Sangat Baik)            | Skor 4 |
| b) 3-4 hari (Baik)                   | Skor 3 |
| c) 5-6 hari (Tidak Baik)             | Skor 2 |
| d) $\geq 7$ hari (Sangat tidak baik) | Skor 1 |

12) Bagaimana pendapat anda dengan pelayanan administrasi Subbag. Mikwa untuk pembuatan surat izin penelitian?

- |   |        |
|---|--------|
| a) Sangat baik, mudah dan prosesnya cepat               | Skor 4 |
| b) Baik, mudah, tapi prosesnya lambat                   | Skor 3 |
| c) Tidak baik, sulit, dan prosesnya lambat              | Skor 2 |
| d) Sangat tidak baik, sulit dan prosesnya sangat lambat | Skor 1 |

13) Bagaimana pendapat anda terhadap pelayanan waktu pemberian surat izin penelitian?

- |                                      |        |
|--------------------------------------|--------|
| a) 1-2 hari (Sangat Baik)            | Skor 4 |
| b) 3-4 hari (Baik).                  | Skor 3 |
| c) 5-6 hari (Tidak Baik)             | Skor 2 |
| d) $\geq 7$ hari (Sangat tidak baik) | Skor 1 |

14) Bagaimana pendapat anda dengan pelayanan petugas subbag. Mikwa untuk legalisir atau pengesahan dokumen?

- |   |        |
|---|--------|
| a) Sangat baik, mudah dan prosesnya cepat | Skor 4 |
|---|--------|

- |   |        |
|---|--------|
| b) Baik, mudah, tapi prosesnya lambat                   | Skor 3 |
| c) Tidak baik, sulit, dan prosesnya lambat              | Skor 2 |
| d) Sangat tidak baik, sulit dan prosesnya sangat lambat | Skor 1 |
- 15) Bagaimana pendapat anda terhadap pelayanan waktu legalisir atau pengesahan dokumen?
- |                                      |        |
|--------------------------------------|--------|
| a) 1 hari (Sangat Baik)              | Skor 4 |
| b) 2 hari (Baik)                     | Skor 3 |
| c) 3 hari (Tidak Baik)               | Skor 2 |
| d) $\geq 4$ hari (Sangat tidak baik) | Skor 1 |
- 16) Bagaimana pendapat anda dengan suasana layanan pada Subbag. Mikwa?
- |  |        |
|--|--------|
| a) Tenang, aman dan tertib (Sangat Baik)                         | Skor 4 |
| b) Tenang, aman, tapi kurang tertib (Baik)                       | Skor 3 |
| c) Kurang tenang, kurang aman dan tidak tertib (Tidak Baik)      | Skor 2 |
| d) Tidak tenang, tidak aman dan tidak tertib (Sangat tidak baik) | Skor 1 |

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penulis mengalokasikan waktu penelitian selama 2 bulan yaitu dari tanggal 6 Februari 2012 sampai dengan 6 April 2012. Tempat penelitian dilaksanakan di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palangka Raya yang beralamat di Jl. G. Obos Komplek Islamic Centre Palangka Raya, Kalimantan Tengah.

##### **B. Desain Penelitian**

Penelitian ini berbentuk kuantitatif jenis deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan untuk memaparkan bagaimana persepsi mahasiswa STAIN Palangka Raya terhadap pelayanan Subbag. Mikwa STAIN Palangka Raya. Metode ini menginterpretasikan hasil penelitian kuantitatif disajikan dalam tabel dan analisis dengan jenis deskriptif. Data hasil angket, berupa angka pada tabel yang ditafsirkan ke dalam makna.

##### **C. Populasi dan Sampel**

###### **1. Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa reguler STAIN Palangka Raya yang terdaftar pada tahun akademik 2007/2008 sampai dengan tahun akademik 2008/2009 jurusan Tarbiyah, Syariah, dan Dakwah, mereka

berasal dari mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam, Tadris Bahasa Inggris, Tadris Fisika, Tadris Biologi, Al-Ahwal Al-Syakhshiyah, Ekonomi Syariah, dan Komunikasi Penyiaran Islam, dengan jumlah mahasiswa sebanyak 351 orang. Dengan perincian sebagai berikut.

**Tabel 1**  
**POPULASI MAHASISWA REGULER STAIN PALANGKA RAYA TAHUN**  
**AKADEMIK 2007/2008 S/D TAHUN AKADEMIK 2008/2009**

Jurusan/ Prodi Angkatan	Tarbiyah				Syariah		Dakwah	Jumlah
	PAI	TBI	TBG	TFS	AHS	ESY	KPI	
2007/2008	30	57	30	20	7	8	3	155
2008/2009	56	60	31	19	8	14	8	196
Jumlah	86	117	61	39	15	22	11	351

Sumber data: Puskom STAIN Palangka Raya Oktober 2011.

## 2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa reguler dari angkatan tahun akademik 2007/2008 sampai dengan mahasiswa angkatan tahun akademik 2008/2009 dengan alasan cukup mewakili dari populasi yang ada di STAIN Palangka Raya dan mahasiswa pada angkatan ini sudah pernah melakukan sebagian besar pelayanan administrasi di Subbag. Mikwa STAIN Palangka Raya. Sampel dari populasi mahasiswa hanya diambil 15% dengan jumlah 52,65, sehingga digenapkan menjadi 53 orang.

Sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel acak berlapis (stratified random sampling). Yaitu dengan cara sebagai berikut:<sup>29</sup>

$$\text{Sampel}_1 = \frac{\text{Populasi}}{\text{Total Populasi}} \times \text{Total sampel}$$

Contoh: Sampel PAI tahun akademik 2007/2008 =  $\frac{30}{155} \times 23,3 = 4,51 \approx 5$

Sampel PAI tahun akademik 2008/2009 =  $\frac{56}{196} \times 29,4 = 8,4 \approx 8$

13

**Tabel 2**

**SAMPEL MAHASISWA REGULER STAIN PALANGKA RAYA TAHUN  
AKADEMIK 2007/2008 s/d TAHUN AKADEMIK 2008/2009**

Tarbiyah				Syariah		Dakwah	Jumlah
PAI	TBI	TBG	TFS	AHS	ESY	KPI	
13	18	9	6	2	3	2	53

Sedangkan untuk mengakuratkan data, penulis juga meminta informasi tambahan dari *informant*, yaitu 12 mahasiswa dari sampel di atas yang berasal dari ketiga jurusan. Mahasiswa yang diambil sebagai *informant* diwawancarai,

---

<sup>29</sup>Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005, h. 130.



dengan alasan mahasiswa tersebut sudah pernah melakukan sebagian besar pelayanan yang masuk di dalam indikator layanan yang penulis ambil dalam penelitian ini.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu:

##### **1. Observasi**

Observasi adalah suatu teknik pengumpulan data dengan mengamati secara langsung terhadap gejala-gejala atau peristiwa serta masalah yang diteliti. Melalui teknik ini diperoleh data yang akan diambil, yaitu:

- a. Kegiatan pelayanan staf Subbag. Mikwa di STAIN Palangka Raya.
- b. Pelayanan yang diberikan saat proses pelaksanaan pelayanan staf Subbag. Mikwa kepada mahasiswa.
- c. Media atau alat penunjang yang digunakan staf Subbag. Mikwa saat memberikan layanan kepada mahasiswa.
- d. Sikap dan keadaan staf Subbag. Mikwa ketika memberikan layanan kepada mahasiswa.

##### **2. Angket**

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.<sup>30</sup>

Materi angket tersebut yaitu tentang layanan Subbag. Akademik dan Kemahasiswaan STAIN Palangka Raya, yang meliputi:

- a. Pelayanan pembuatan kartu tanda mahasiswa (KTM).
- b. Pelayanan pendaftaran kartu program perkuliahan (KPP).
- c. Pelayanan pembuatan kartu hasil perkuliahan (KHP).
- d. Pelayanan administrasi pembuatan surat keterangan/ izin/dan lain-lain (surat keterangan masih aktif kuliah, surat izin observasi, surat izin penelitian).
- e. Pelayanan legalisir/ pengesahan dokumen.

### 3. Wawancara

Wawancara adalah tehnik yang digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/ kecil.<sup>31</sup> Teknik ini digunakan penulis untuk memperoleh informasi dari responden mengenai masalah-masalah yang berhubungan dengan penelitian yang belum diperoleh dari hasil angket atau untuk

---

<sup>30</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, h. 199.

<sup>31</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, h. 194.

melengkapi data. Data yang digali dengan teknik ini adalah mengenai hal-hal berikut:

- a. Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pembuatan kartu tanda mahasiswa (KTM).
- b. Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan subbag. Mikwa untuk pendaftaran kartu program perkuliahan (KPP).
- c. Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan subbag. Mikwa untuk pembuatan kartu hasil perkuliahan (KHP)
- d. Pelayanan administrasi pembuatan surat keterangan/ izin/dan lain-lain (surat keterangan masih aktif kuliah, surat izin observasi, surat izin penelitian).
- e. Pelayanan legalisir/ pengesahan dokumen.

#### 4. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya.<sup>32</sup> Hal-hal yang dimaksud tersebut adalah yang berhubungan dengan rumusan masalah.

Adapun data yang dikumpulkan dengan teknik ini adalah:

- a. Sejarah singkat STAIN Palangka Raya
- b. Daftar jumlah mahasiswa STAIN Palangka Raya.

---

<sup>32</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010, h. 231.

- c. Struktur organisasi Unit teknis Subbag. Mikwa STAIN Palangka Raya.
- d. Tugas masing-masing staf Subbag. Mikwa (*job description*).
- e. Data sarana dan prasarana yang terdapat pada Subbag. Mikwa.
- f. Data aturan dan tata tertib Subbag. Mikwa.

## E. Teknik Pengolahan Data

Sebelum menganalisi data yang terkumpul, dilakukan pengolahan data dengan langkah-langkah sebagai berikut:<sup>33</sup>

1. *Editing*, yaitu pekerjaan mengoreksi atau melakukan pengecekan terhadap data yang masuk apakah terdapat kekeliruan-kekeliruan dalam pengisiannya ada yang tidak lengkap, palsu, tidak sesuai dan sebagainya, agar diperoleh data yang valid dan *reliable*, dan dapat dipertanggungjawabkan.
2. *Coding*, yaitu pemberian tanda, simbol, kode bagi tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama.
3. *Tabulating*, yaitu mengelompokkan jawaban-jawaban yang serupa dengan cara yang teliti dan teratur, kemudian dihitung dan dijumlahkan berapa banyak peristiwa, gejala, items yang termasuk dalam satu kategori.

Data yang digali menggunakan angket dipaparkan dalam bentuk tabel-tabel dan diprosentasekan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:<sup>34</sup>

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

---

<sup>33</sup> Marzuki, *Metodologi Riset*, Yogyakarta: BPFE-UII, 2002, h. 79-80.

<sup>34</sup> Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008, h.43.

Keterangan:

P = Prosentasi

F = Frekuensi jawaban responden yang memberikan jawaban terhadap masing-masing item pertanyaan atau pernyataan yang diajukan.

N = Jumlah jawaban total.

4. Interpretasi, yaitu menafsirkan data guna memperjelas makna setelah melihat besar kecilnya prosentase.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Analizing yaitu membuat analisis sebagai dasar penarikan kesimpulan dalam bentuk uraian dan penafsiran.<sup>35</sup>

Teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif yaitu uraian yang berupa penggambaran untuk menjelaskan jawaban-jawaban yang diberikan responden dalam angket, wawancara dan observasi.

---

<sup>35</sup>Marzuki, *Metodologi Riset*, Yogyakarta: BPFE UII, 1995, h. 83.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat Berdirinya STAIN Palangka Raya**

Berbicara tentang STAIN Palangka Raya tidak lepas dari historis berdirinya yang dimulai dari Fakultas Tarbiyah Al-Jami'ah Palangka Raya (swasta) menjadi Fakultas Tarbiyah IAIN Antasari di Palangka Raya kemudian menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palangka Raya.

Berdirinya Fakultas Tarbiyah Al-Jami'ah Palangka Raya dilatarbelakangi antara lain upaya untuk memenuhi kebutuhan tenaga guru Pendidikan Agama Islam di Kalimantan Tengah, yang pada tahun 1972 diresmikanlah Fakultas Tarbiyah Al-Jami'ah Palangka Raya oleh Rektor IAIN Antasari Banjarmasin yaitu M. Mastur Jahri, MA. Sejalan dengan pertumbuhan dan perkembangan Fakultas Tarbiyah Al-Jami'ah Palangka Raya pada tahun 1975 memperoleh status terdaftar dengan Surat Keputusan Dirjen Binbaga Islam Depag RI Nomor: Kep/D.V/218/1957 tanggal 13 Nopember 1975.

Pada periode 1975-1980 Fakultas Tarbiyah Al-Jami'ah Palangka Raya belum mengalami kemajuan yang berarti karena mahasiswa yang dapat menyelesaikan Program Studi Sarjana Muda hanya 6 orang. Dalam perkembangan selanjutnya Fakultas Tarbiyah Al-Jami'ah Palangka Raya berupaya menggabungkan diri ke dalam Badan Kerja Sama Perguruan Tinggi Agama Islam Swasta (BKS-PTAIS) se-Indonesia pada Tahun 1985 dan berdasarkan Surat BKS-PTAIS Nomor: 008/104/0/ BKS-PTAIS/1985 tanggal 19 Januari 1985 Fakultas Tarbiyah Al-Jami'ah Palangka Raya diterima secara resmi menjadi anggota Kopertais IV Surabaya.

Atas rahmat Allah SWT dan kerja sama Gubernur, DPRD Propinsi, Kakanwil Depag Propinsi Kalimantan Tengah, Rektor IAIN Antasari Banjarmasin, Kopertais Wilayah IV Surabaya, Pimpinan Yayasan Fakultas Tarbiyah Al-Jamia'ah Palangka Raya dan para tokoh agama serta tokoh masyarakat, pada waktu itu yang menginginkan status fakultas menjadi negeri, maka berdasarkan Surat Keputusan Presiden RI Nomor: 9 tahun 1987 dan Keputusan Menteri Agama RI Nomor 20 tahun 1988, bahwa sejak 9 Juli 1988 Fakultas Al-Jami'ah Palangka Raya menjadi Fakultas Tarbiyah Negeri yang merupakan Fakultas Tarbiyah di luar Induk dan menjadi bagian dari IAIN Antasari Banjarmasin.

Kemudian untuk lebih mengembangkan lembaga Pendidikan Tinggi Islam ini, berdasarkan Keputusan Presiden RI Nomor 11 Tahun 1997 serta

Keputusan Menteri Agama RI Nomor 301 Tahun 1997, Fakultas Tarbiyah IAIN Antasari Palangka Raya berubah menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Palangka Raya yang berdiri sendiri. Dengan perubahan status tersebut memberikan peluang kepada STAIN Palangka Raya untuk menerapkan manajemen sendiri, mengembangkan kelembagaan, jurusan dan program studi sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan zaman.<sup>36</sup>

## 2. Periode Kepemimpinan di STAIN Palangka Raya

Sampai dengan tahun 2012 telah terjadi pergantian pimpinan sesuai dengan periode yang telah ditetapkan. Periode dan pimpinan dimaksud adalah sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**PERIODE KEPEMIMPINAN STAIN PALANGKA RAYA DARI**  
**TAHUN 1972 s/d TAHUN 2012<sup>37</sup>**

No	Tahun	Nama Pimpinan	Jabatan
1	1972-1977	H.M. Imran Yusuf	Pjs. Dekan
2	1977-1984	Drs. Soeparman	Pjs. Dekan
3	1984-1988	Drs. M. Husien	Dekan
4	1988-1997	Drs. H. Syamsir S, MS	Dekan

---

<sup>36</sup>Profil STAIN Palangka Raya tahun 2008.

<sup>37</sup>*Ibid.*, h .9-10.



5	Juni- Nop 1997	Drs. H. Syamsir S, MS	Pjs. Ketua
6	Nopember 1997-Juli 2000	Drs. H. Mardjudi, SH	Pjs. Ketua
7	2000-2004	Drs. H. Ahmad Syar'i, M.Pd	Ketua
8	2004-2008	Drs. H. Ahmad Syar'i, M.Pd	Ketua
9	2008-2012	Dr. H. Khairil Anwar, M.Ag	Ketua
10	2012-sekarang	Dr. Ibnu Elmi As. Pelu, SH. MH	Ketua

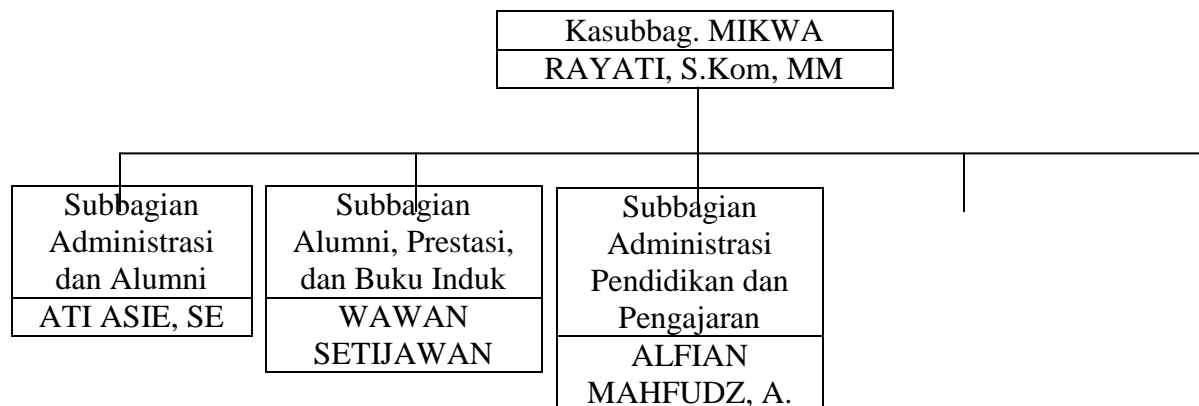
Sumber data: Profil STAIN Palangka Raya, 2008.

### 3. Unit Subbagian MIKWA STAIN Palangka Raya

#### a. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Subbagian MIKWA STAIN Palangka Raya disusun berdasarkan fungsi adalah:

#### Struktur Organisasi



Md
----

Subbagian Legalisir dan Administrasi Mahasiswa
---

SITI MARIAM, S. Sos
---------------------------

Subbagian Komputerisasi dan Administrasi Mahasiswa
---

MAULINA, ST
-------------

b. Kegiatan atau Tugas Pelayanan Petugas

Subbagian MIKWA STAIN Palangka Raya

1) Tugas Kasubbag. MIKWA

- Menyusun rencana dan program kerja.
- Menyusun konsep rencana dan program kerja akademik dan kemahasiswaan.
- Melaksanakan herregistrasi mahasiswa.
- Pencatatan evaluasi hasil belajar.
- Melaksanakan administrasi pendidikan dan pengajaran.
- Pelaksanaan administrasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
- Pelaksanaan administrasi pembinaan kelembagaan kemahasiswaan dan alumni.
- Pelaksanaan administrasi pembinaan kegiatan kemahasiswaan.
- Pelaksanaan pengelolaan kesejahteraan mahasiswa.
- Pelaksanaan penilaian prestasi dan proses penyelenggaraan kegiatan serta penyusunan laporan.

2) Tugas Subbagian Administrasi dan Alumni

- Menerima registrasi mahasiswa Prodi TBI.
  - Mengisi nilai mahasiswa Prodi TBI.
  - Mengisi data mahasiswa TBI ke komputer dan mengarsipkannya.
  - Membuat rekapitulasi nilai mahasiswa persemester jurusan TBI.
  - Membuat surat keterangan masih aktif kuliah.
  - Mengarsipkan ijazah dan mendistribusikannya.
  - Merencanakan ATK persemester.
  - Membuat laporan kegiatan pertriwulan ke kasubbag.
  - Membuat kartu seminar dan mendistribusikannya.
- 3) Tugas Subbagian Alumni, Prestasi, dan Buku Induk
- Menerima registrasi jurusan Tarbiyah Prodi PAI.
  - Mengisi nilai jurusan Tarbiyah Prodi PAI.
  - Mengisi data jurusan Tarbiyah Prodi PAI ke komputer dan mengarsipkannya.
  - Membuat transkrip nilai.
  - Membuat buku induk mahasiswa.
  - Membuat SK yudisium mahasiswa.
  - Membuat rekapitulasi IP semester Prodi PAI.
  - Membuat laporan pertriwulan kepada kasubbag.
- 4) Tugas Subbagian Administrasi Pendidikan dan Pengajaran
- Menerima registrasi mahasiswa Prodi Fisika dan Biologi.

- Mendistribusikan surat keluar dan masuk.
  - Mengisi nilai jurusan Tarbiyah Prodi Fisika dan Biologi.
  - Mengisi data mahasiswa jurusan Tarbiyah Prodi Fisika dan biologi dan mengarsipkannya.
  - Membuat rekapitulasi IP persemester Prodi Fisika dan Biologi.
  - Membuat surat ijin penelitian.
  - Membuat ijasah.
  - Membuat laporan pertriwulan kepada kasubbag.
- 5) Tugas Subbagian Legalisir dan Administrasi Mahasiswa
- Menerima legalisir.
  - Menerima registrasi mahasiswa jurusan Syari'ah.
  - Mengisi data mahasiswa jurusan Syari'ah ke komputer dan mengarsipkannya.
  - Membuat rekaman nilai mahasiswa.
  - Pengisian nilai jurusan Syari'ah.
  - Membuat rekapitulasi IP mahasiswa jurusan Syari'ah.
  - Pembuatan laporan kepada kasubbag. Tentang kegiatan yang telah dilakukan pertriwulan.
- 6) Tugas Subbagian Komputerisasi dan Administrasi Mahasiswa
- Menerima registrasi mahasiswa jurusan Dakwah dan PBA.
  - Operator Simak online di Mikwa.

- Mengisi nilai jurusan Dakwah dan PBA.
- Mengisi data mahasiswa Dakwah dan PBA ke komputer.
- Membuat rekapitulasi indeks prestasi semester jurusan Dakwah dan PBA.
- Membuat laporan kepada kasubbag. tentang kegiatan pertriwulan.

## **B. Penyajian Data dan Analisis Data**

Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan Subbagian Akademik dan Kemahasiswaan (MIKWA) adalah ungkapan atau tanggapan hasil penglihatan, pemahaman, dan perhatian mahasiswa terhadap keadaan pelayanan Subbagian Akademik dan Kemahasiswaan (MIKWA) kepada mahasiswa.

Berikut ini disajikan data hasil angket yang dikerjakan oleh responden. Angket ini bersumber dari rumusan masalah , yang dijabarkan menjadi 16 nomor angket, masing-masing nomor pertanyaan dijadikan judul tabel. Di bawah tabel disajikan komentar terhadap data yang ada dalam tabel. Tabel dari angket nomor 1 sampai nomor 16 dipaparkan sebagai berikut.<sup>38</sup>

Mengenai persepsi mahasiswa terhadap pelayanan petugas Subbag. Mikwa ketika mahasiswa memerlukan pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4**

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PETUGAS SUBBAG.  
MIKWA KETIKA MAHASISWA MEMERLUKAN PELAYANAN**

NO	INDIKATOR	F	%
1	Langsung menanggapi dan memberi layanan...	10	18,87
2	Menanggapi, tetapi lambat melayani.....	32	60,38
3	Kurang menanggapi, dan kurang melayani.....	11	20,75
4	Tidak menanggapi dan tidak melayani.....		
Jumlah		53	100

Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan petugas Subbag. Mikwa ketika mahasiswa memerlukan pelayanan adalah 18,87% memiliki persepsi langsung menanggapi dan langsung memberikan layanan, 60,38% memiliki persepsi menanggapi, tetapi lambat melayani, dan 20,75% memiliki persepsi menanggapi, tetapi tidak langsung melayani.

---

<sup>38</sup> Jawaban dari responden, mengerjakan angket terlampir, di Palangka Raya, 06/02-06/04-2012.

Dari hasil angket di atas menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan petugas Subbag. Mikwa ketika mahasiswa memerlukan pelayanan berada pada kategori baik yaitu menanggapi, tetapi lambat melayani.

Mengenai pelayanan petugas Subbag. Mikwa ketika mahasiswa memerlukan layanan, berikut hasil wawancara penulis dengan beberapa mahasiswa yang dijadikan sampel:

MR menyatakan bahwa “Kadang-kadang tidak semua staf dapat melayani pada saat dibutuhkan”. “pelayanan subbag. Mikwa kurang memuaskan, terkadang mempersulit dan tidak teliti”. Karenanya mahasiswa merasa sedikit kecewa.<sup>39</sup>

Dari penuturan MR di atas dapat diketahui bahwa pelayanan Subbag. Mikwa ketika mahasiswa memerlukan layanan kadang tidak semua staf dapat melayani saat dibutuhkan, terkadang dianggap mempersulit dan kurang teliti, sehingga ada beberapa mahasiswa yang merasa kecewa dan kurang puas.

Dalam hal yang sama AN menyatakan bahwa “ pendapat saya tentang pelayanan petugas Subbag. Mikwa belum dikatakan baik, masih ada sebagian petugas dalam melaksanakan pelayanan kadang lamban dan sambil mengobrol dengan petugas lainnya.”<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup>Wawancara dengan MR mahasiswa prodi TBI, di Palangka Raya, tanggal 25 Februari 2012.

<sup>40</sup>Wawancara dengan AN mahasiswa prodi TFS di Palangka Raya, tanggal 8 Maret 2012.

Dari hasil wawancara penulis dengan beberapa mahasiswa, dapat diketahui alasan dari mahasiswa terhadap ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan petugas Subbag. Mikwa adalah karena ketika meminta pelayanan petugas Subbag. Mikwa, yang bertugas melayani kadang-kadang tidak ada dan ketika melayani kurang teliti, kadang-kadang staf yang diminta pelayanan kurang serius dalam memberikan layanan. Hal tersebut dilihat dari sikapnya ketika melayani, beberapa staf ada yang saling mengobrol ketika melayani mahasiswa. Misalnya ketika mahasiswa meminta kartu hasil perkuliahan dan mengambil surat izin penelitian. Sehingga pelayanan dianggap tidak teliti dan mahasiswa merasa kurang puas.<sup>41</sup>

Kenyamanan dalam memberikan layanan akan berdampak positif pada anggapan orang yang mendapatkan layanan dan akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi yang dilayani. Memberikan layanan bagi suatu unit instansi yang bertugas memberikan layanan adalah merupakan kewajiban dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan. Hal tersebut sesuai dengan prinsip pelayanan mengenai tanggung jawab yaitu “pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.”<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup>Observasi penulis di subbag. Mikwa STAIN Palangka Raya, tanggal 7,8 dan 27 Februari 2012.

<sup>42</sup>Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009, h. 22.



Selanjutnya mengenai persepsi mahasiswa terhadap kesediaan petugas Subbag. Mikwa memberikan layanan kepada mahasiswa dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5**

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KESEDIAAN PETUGAS SUBBAG.  
MIKWA MEMBERIKAN LAYANAN KEPADA MAHASISWA**

NO	INDIKATOR	F	%
1	Sangat bersedia.....	8	15,09
2	Cukup bersedia .....	44	83,02
3	Kurang bersedia.....	1	1,89
4	Tidak bersedia .....		
Jumlah		53	100

Persepsi mahasiswa terhadap kesediaan petugas Subbag. Mikwa memberikan layanan kepada mahasiswa yaitu 15,09% memiliki persepsi sangat bersedia, 83,02% memiliki persepsi cukup bersedia, dan 1,89% memiliki persepsi kurang bersedia.

Dari hasil angket di atas menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap kesediaan petugas Subbag. Mikwa memberikan layanan kepada mahasiswa berada pada kategori baik yaitu cukup bersedia.

Mengenai kesediaan petugas Subbag. Mikwa memberikan layanan kepada mahasiswa, berikut hasil wawancara penulis dengan beberapa mahasiswa yang dijadikan sampel:

ITF menyatakan bahwa “Para petugas subbag. Mikwa memberikan pelayanan kurang memuaskan, karena ketika saya membutuhkan layanan petugas

hanya mengatakan tunggu ya dek, soalnya petugas yang dicari lagi keluar, hal ini yang membuat saya tidak senang dan kurang puas.<sup>43</sup>

Dari penuturan ITF dapat diketahui bahwa kesediaan petugas Subbag. Mikwa memberikan layanan kurang memuaskan, karena ada beberapa mahasiswa yang ketika membutuhkan layanan petugas atau staf hanya menyuruh menunggu karena petugas yang dicari sedang keluar dan tidak ada kejelasan kemana.

Dalam hal yang sama KH menyatakan bahwa “berdasarkan pengalaman saya, petugas Subbag. Mikwa yang melayani saya cukup baik dan cukup bersedia, karena langsung melayani dengan ramah, walaupun masih agak lamban.”<sup>44</sup>

Dari hasil wawancara penulis dengan mahasiswa, berdasarkan pengalaman mereka ketika melakukan pelayanan di Subbag. Mikwa mahasiswa kadang disuruh menunggu dengan alasan petugas yang dicari sedang keluar. Sehingga mahasiswa merasa tidak puas dan kurang puas, serta pelayanan masih dinilai lamban. Hal ini diperkuat dari hasil observasi penulis di Subbag. Mikwa STAIN Palangka Raya ketika mahasiswa meminta layanan kepada para staf Subbag. Mikwa, kadang-kadang petugas yang bertugas memberi layanan tidak ada di tempat dengan alasan sedang keluar, yang lebih parahnya lagi ada alasan petugas sedang tidak ada pada tempatnya dengan alasan sedang makan di warung, padahal pada waktu tersebut masih dalam

---

<sup>43</sup>Wawancara dengan ITF mahasiswa prodi PAI di Palangka Raya, tanggal 15 februari 2012.

<sup>44</sup>Wawancara dengan KH mahasiswa prodi TBI di Palangka Raya, tanggal 19 februari 2012.

jam kerja.<sup>45</sup> Hal tersebut yang kadang membuat mahasiswa merasa kecewa ketika meminta layanan. Sebagai pelaksanaan layanan hendaknya mempunyai rasa tanggung jawab dan harus ikhlas dalam melaksanakan tugasnya, hal tersebut sebagai mana yang tercantum di dalam pedoman akademik STAIN Palangka Raya 2011 pasal 37 ayat 4 bahwa ” pengelola dan pelaksana SIMAK harus pegawai yang memiliki integritas kepribadian tinggi,jujur, ikhlas, dan bertanggung jawab.”<sup>46</sup>

Selanjutnya mengenai persepsi mahasiswa terhadap pelayanan Subbag. Mikwa untuk kemudahan mendapatkan dan kejelasan informasi dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 6**

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN SUBBAG. MIKWA  
UNTUK KEMUDAHAN MENDAPATKAN DAN KEJELASAN INFORMASI**

NO	INDIKATOR	F	%
1	Mudah dan jelas.....	9	16,98
2	Mudah tetapi kurang jelas.....	34	66,04
3	Sulit dan kurang jelas.....	9	16,98
4	Sulit dan tidak jelas.....	1	1,89
Jumlah		53	100

Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan Subbag. Mikwa untuk kemudahan mendapatkan dan kejelasan informasi adalah 16,98% memiliki persepsi mudah dan

---

<sup>45</sup>Observasi penulis di subbag. Mikwa STAIN Palangka Raya pada tanggal 16 Februari 2012.

<sup>46</sup>Pedoman akademik STAIN Palangka Raya tahun 2011, Pasal 37 ayat 4.

jelas. 66,04% memiliki persepsi mudah tetapi kurang jelas. 16,98% memiliki persepsi sulit dan kurang jelas. Dan 1,89% memiliki persepsi sulit dan tidak jelas.

Dari hasil angket di atas menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan Subbag. Mikwa untuk kemudahan mendapatkan dan kejelasan informasi berada pada kategori baik yaitu mudah tetapi kurang jelas.

Mengenai kemudahan dan kejelasan mendapatkan informasi yang berhubungan dengan perkuliahan, berikut hasil wawancara penulis dengan beberapa mahasiswa yang dijadikan sampel:

AN mengatakan bahwa “ pendapat saya tentang kemudahan dan kejelasan mendapatkan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan perkuliahan melalui subbag. Mikwa masih dianggap mudah, karena pada saat meminta informasi akan langsung mendapatkan informasi yang ingin didapat, mengenai kejelasan informasi terkadang masih kurang jelas, dalam artian kurang jelas informasi yang diberikan hari ini akan berbeda dengan informasi di hari esoknya atau berubah-ubah.”<sup>47</sup>

Dari penuturan SN dapat diketahui bahwa kemudahan dan kejelasan mendapatkan informasi melalui Subbag. Mikwa dianggap mudah, karena pada saat meminta informasi petugas langsung memberikan informasi kepada mahasiswa, akan tetapi mengenai kejelasan informasi masih dianggap kurang jelas.

---

<sup>47</sup>Wawancara dengan AN mahasiswa prodi TFS di Palangka Raya, tanggal 8 Maret 2012.

Dalam hal yang sama MJ menyatakan bahwa “untuk mendapatkan informasi melalui petugas Subbag. Mikwa sulit dan tidak jelas, karena ketika saya bertanya tidak ada respon dan petugas mikwa lama menanggapi.”<sup>48</sup>

Dari hasil wawancara penulis dengan mahasiswa dapat diketahui bahwa kemudahan mendapatkan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan perkuliahan masih dianggap mudah, akan tetapi mengenai kejelasan informasinya masih dianggap kurang jelas, karena informasi yang diberikan saat ini, pada hari besoknya akan berbeda, dan ada juga mahasiswa yang menganggap mendapatkan informasi dari Subbag. Mikwa sulit dan tidak jelas karena tidak ada respon dan petugas Subbag. Mikwa lambat menanggapi mahasiswa. Hal ini diperkuat dengan hasil observasi penulis di Subbag. Mikwa ketika menanyakan waktu pengambilan KHS, staf Subbag. Mikwa menanggapi dan memberikan informasi tentang waktunya, tetapi pada kenyataan waktu yang diberikan tidak sesuai dengan waktu pelaksanaannya.<sup>49</sup>

Kemudahan dan kejelasan dalam mendapatkan informasi melalui Subbag. Mikwa sangatlah penting bagi mahasiswa karena informasi yang diberikan akan membantu mereka dalam merencanakan dan melaksanakan perkuliahan. Hal tersebut

---

<sup>48</sup>Wawancara dengan MJ mahasiswa prodi TBG di Palangka Raya, tanggal 26 Maret 2012.

<sup>49</sup>Observasi penulis di Subbag. Mikwa STAIN Palangka Raya pada tanggal 6 Februari 2012.

sesuai dengan pendapat berikut ”Informasi dimanfaatkan sebagai dasar untuk melakukan pemantauan dan penilaian kegiatan serta hasil-hasil yang dicapai.”<sup>50</sup>

Selanjutnya mengenai persepsi mahasiswa terhadap tampilan petugas Subbag.

Mikwa STAIN dalam bertugas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 7**

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP TAMPILAN PETUGAS SUBBAG.  
MIKWA DALAM BERTUGAS**

NO	KATEGORI	F	P %
1	Rapi, bersih, dan sopan.....	18	33,96
2	Rapi, bersih, tetapi kurang sopan.....	32	60,38
3	Rapi, kurang bersih, tapi kurang sopan.....	3	5,66
4	Kurang rapi, kurang bersih, dan kurang sopan.....		
Jumlah		53	100

Persepsi mahasiswa terhadap tampilan petugas Subbag. Mikwa STAIN dalam bertugas adalah 33,96% memiliki persepsi tampilan petugas rapi, bersih dan sopan. 60,38% memiliki persepsi rapi, bersih, tetapi kurang sopan. Dan 5,66 memiliki persepsi rapi, kurang bersih, tapi kurang sopan.

Dari hasil angket di atas menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap tampilan petugas Subbag. Mikwa STAIN dalam bertugas berada pada kategori baik yaitu rapi, bersih, tetapi kurang sopan.

---

<sup>50</sup>Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2009, h. 163-164.

Meskipun kepositifan itu belum spesifik untuk kepala atau karyawan Subbag. Mikwa. Yang nyata berarti secara keseluruhan petugas Subbag. Mikwa.

Mengenai persepsi mahasiswa terhadap tampilan petugas Subbag. Mikwa STAIN dalam bertugas, berikut hasil wawancara penulis dengan beberapa mahasiswa yang dijadikan sampel:

HD menyatakan bahwa "Menurut saya tampilan staf Subbag. Mikwa rapi, bersih tetapi ada yang kurang sopan khususnya pada alas kaki, seharusnya setiap staf harus tetap menggunakan sepatu karena kadang-kadang ada staf yang menggunakan sandal".<sup>51</sup>

Dari hasil penuturan HD dapat diketahui bahwa tampilan petugas Subbag. Mikwa ketika bertugas sudah rapi dan bersih, akan tetapi masih ada yang menganggap kurang sopan karena pada waktu bertugas staf Subbag. Mikwa ada yang menggunakan sandal, walaupun tidak semua petugas yang melakukan kesalahan tersebut, tetapi hendaknya petugas memberikan contoh yang baik kepada mahasiswa apalagi dalam hal penampilan, karena mahasiswa adalah orang yang sedang mengalami proses pembelajaran dan pendidikan di Perguruan Tinggi.

Dalam hal yang sama AN menyatakan bahwa "tampilan petugas baik dan cukup rapi dalam hal berpakaian, namun terkadang sebagian petugas pada saat bertugas ada yang menggunakan sandal jepit, dan hal tersebut saya anggap kurang sopan".<sup>52</sup>

---

<sup>51</sup>Wawancara dengan HD mahasiswa prodi PAI di Palangka Raya, tanggal 27 Maret 2012.

<sup>52</sup>Wawancara dengan AN mahasiswa prodi TFS di Palangka Raya, tanggal 8 Maret 2012.

Dari hasil wawancara penulis dengan beberapa mahasiswa mengenai tampilan staf Subbag. Mikwa ada yang berpendapat kalau ada beberapa dari staf yang kurang sopan, khususnya pada penggunaan alas kaki, karena kadang-kadang ada staf yang menggunakan sandal, padahal seharusnya setiap staf berpenampilan rapi menggunakan sepatu, hal ini juga sebagai contoh bagi mahasiswa yang berkunjung ke subbag. Mikwa. Hal tersebut didukung dengan hasil observasi penulis di Subbag. Mikwa bahwa ada beberapa dari petugas Subbag. Mikwa yang menggunakan sandal atau tanpa menggunakan sepatu pada saat bertugas melayani mahasiswa<sup>53</sup>, padahal saat mahasiswa meminta layanan petugas kadang melarang mahasiswa menggunakan sandal saat meminta layanan. Mengenai tampilan petugas pelayanan seharusnya memberikan contoh yang baik kepada yang menerima layanan apalagi terhadap mahasiswa yang sedang mengalami proses pendidikan di Perguruan Tinggi. Mengenai hal ini petugas pelayanan seharusnya mentaati peraturan yang terdapat di dalam prinsip pelayanan mengenai kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yaitu “Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.”<sup>54</sup>

Selanjutnya mengenai persepsi mahasiswa terhadap pelayanan administrasi Subbag. Mikwa untuk pembuatan kartu tanda mahasiswa (KTM) dapat dilihat pada tabel berikut:

---

<sup>53</sup>Observasi penulis di Subbag. Mikwa STAIN Palangka Raya, tanggal 6 Februari 2012.

<sup>54</sup>Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009, h. 22.



**Tabel 8**

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI  
SUBBAG. MIKWA UNTUK PEMBUATAN KARTU TANDA MAHASISWA  
(KTM)**

<b>NO</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
1	Sangat baik, mudah dan prosesnya cepat.....	7	13,21
2	Baik, mudah, tapi prosesnya lambat.....	39	73,58
3	Tidak baik, sulit, dan prosesnya lambat.....	3	5,66
4	Sangat tidak baik dan prosesnya sangat lambat.	4	7,55
Jumlah		53	100

Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan administrasi Subbag. Mikwa untuk pembuatan kartu tanda mahasiswa (KTM) adalah 13,21% memiliki persepsi sangat baik, mudah dan prosesnya cepat. 73,58% memiliki persepsi bahwa pelayanan baik, mudah, tetapi prosesnya lambat. 5,66% memiliki persepsi tidak baik, sulit, dan prosesnya lambat. Dan 7,55% memiliki persepsi sangat tidak baik dan prosesnya sangat lambat.

Dari hasil angket di atas menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan administrasi Subbag. Mikwa untuk pembuatan kartu tanda mahasiswa (KTM) berada pada kategori baik yaitu baik, mudah, tapi prosesnya lambat .

Mengenai pelayanan pembuatan kartu tanda mahasiswa, berikut hasil wawancara penulis dengan mahasiswa yang dijadikan sampel.

MD menyatakan bahwa ”pembuatan KTM di Subbag. Mikwa cukup baik dan mudah, mahasiswa tinggal menyerahkan lembar pendaftaran atau biodata ke Subbag. Mikwa untuk membuat KTM.”<sup>55</sup>

Dari hasil wawancara penulis dengan mahasiswa dapat diketahui bahwa pembuatan KTM melalui Subbag. Mikwa dinilai cukup baik dan mudah. Hal tersebut sesuai dengan standar pelayanan mengenai kesederhanaan dalam pelayanan yaitu ”Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.”<sup>56</sup> Maka menurut hemat penulis pelayanan administrasi harus dilakukan dengan sebaik mungkin oleh pelaksana pelayanan, tidak mempersulit penerima layanan, mudah dipahami dan dilaksanakan baik, sehingga menimbulkan kesan yang baik bagi orang yang menerima layanan dan merasa puas.

Selanjutnya mengenai persepsi mahasiswa terhadap pelayanan waktu pendaftaran kartu program perkuliahan (KPP) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 9**

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN WAKTU  
PENDAFTARAN KARTU PROGRAM PERKULIAHAN**

NO	INDIKATOR	F	%
1	1 minggu sebelum aktif kuliah.....	19	35,85
2	5 hari sebelum aktif kuliah.....	21	39,62
3	4 hari sebelum aktif kuliah.....	6	11,32

<sup>55</sup>Wawancara dengan MD mahasiswa prodi TBI di Palangka Raya, tanggal 15 Februari 2012.

<sup>56</sup>Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009, h. 21.

4	≤ 3 hari sebelum aktif kuliah.....	7	13,21
Jumlah		53	100

Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan waktu pendaftaran kartu program perkuliahan (KPP) adalah 35,85% memiliki persepsi 1 minggu sebelum aktif kuliah. 39,62% memiliki persepsi 5 hari sebelum aktif kuliah. 11,32% memiliki persepsi 4 hari sebelum aktif kuliah. Dan 13,21% memiliki persepsi ≤ 3 hari sebelum aktif kuliah.

Dari hasil angket di atas menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan waktu pendaftaran kartu program perkuliahan (KPP) berada pada kategori baik yaitu 5 hari sebelum aktif kuliah.

Mengenai pelayanan terhadap waktu pendaftaran kartu program perkuliahan, berikut hasil wawancara penulis dengan beberapa mahasiswa yang dijadikan sampel.

HD menyatakan bahwa ”pelayanan Subbag. Mikwa untuk pendaftaran kartu program perkuliahan (KPP) baik, cukup mudah tetapi karena pengambilan Kartu Hasil perkuliahan (KHP) tidak sesuai dengan jadwal sehingga untuk menyusun KPP ikut terlambat, dan lamanya satu minggu.”<sup>57</sup>

SN menyatakan bahwa ” pelayanan Subbag. Mikwa untuk pendaftaran KPP baik dan mudah, dan lamanya pendaftaran selama satu minggu.”<sup>58</sup>

---

<sup>57</sup>Wawancara dengan HD mahasiswa prodi PAI di Palangka Raya, tanggal 27 Maret 2012.

<sup>58</sup>Wawancara dengan SN mahasiswa prodi AHS di Palangka Raya, tanggal 10 Maret 2012.

MJ menyatakan bahwa ”pelayanan Subbag. Mikwa dalam pendaftaran KPP bagus dan tidak menyulitkan mahasiswa, waktunya 5 hari.”<sup>59</sup>

Dari hasil wawancara penulis dengan mahasiswa dapat diketahui bahwa pelayanan pendaftaran kartu program perkuliahan dinilai baik dan cukup mudah, bagus dan tidak menyulitkan mahasiswa, akan tetapi karena pendaftaran KPP dilakukan setelah dibagikannya KHP, kadang jadwal pendaftaran tidak sesuai dengan jadwal yang ditentukan, karena mahasiswa sebelum penyusunan KPP melakukan pengambilan KHP terlebih dahulu dan waktu pengambilan KHP kadang tidak sesuai jadwal, sedangkan menyusun atau mengambil mata kuliah dengan beracuan dari hasil perkuliahan yang terdapat pada KHP, setelah itu baru melakukan pendaftaran KPP di Subbag. Mikwa. Berdasarkan hasil observasi penulis di Subbag. Mikwa tentang pelayanan pendaftaran KPP dilakukan setelah mahasiswa melakukan pengambilan KHP, dan kadang pendaftaran KPP mahasiswa tertunda karena pembuatan KHP belum selesai dikerjakan oleh staf Subbag. Mikwa.<sup>60</sup> Mengenai tugas Subbag. Mikwa dalam pendaftaran program perkuliahan sudah diatur di dalam pedoman akademik STAIN Palangka Raya 2011 Pasal 15 ayat (3), poin c: Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan melakukan perekaman program studi mahasiswa (*Academic Record*) secara online berdasarkan KPP yang telah disetujui Dosen PA dan Ketua Prodi.<sup>61</sup>

---

<sup>59</sup>Wawancara dengan MJ mahasiswa prodi TBG di Palangka Raya, tanggal 26 Maret 2012.

<sup>60</sup>Observasi penulis di Subbag. Mikwa STAIN Palangka Raya, tanggal 10 Februari 2012.

<sup>61</sup>Pedoman Akademik STAIN Palangka Raya tahun 2011, Bab V tentang Pelaksanaan Kurikulum Pasal 15 ayat 3.

Beranjak dari hal tersebut, maka dalam proses pembuatan program perkuliahan mahasiswa dibantu oleh Subbag. Mikwa dengan merekam kembali program perkuliahan mahasiswa secara online berdasarkan KPP yang telah disetujui oleh dosen PA dan jurusan, dan Subbag. Mikwa bertugas melakukan perekaman kembali apabila terjadi perubahan KPP oleh mahasiswa, sebagaimana yang tercantum di dalam pedoman akademik “Mata kuliah yang diprogramkan dalam KPP dapat dilakukan perubahan selambatnya sebelum 4 kali pertemuan perkuliahan dengan terlebih dahulu mendapat persetujuan Dosen Penasihat Akademik, dituangkan dalam KPP yang baru serta disetujui oleh Ketua Program Studi, yang selanjutnya direkam kembali oleh Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan.”<sup>62</sup>

Selanjutnya mengenai persepsi mahasiswa terhadap pelayanan Subbag. Mikwa untuk pembuatan kartu hasil perkuliahan (KHP) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 10**

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN SUBBAG. MIKWA  
UNTUK PEMBUATAN KARTU HASIL PERKULIAHAN**

NO	INDIKATOR	F	%
1	Sangat baik, mudah dan prosesnya cepat.....	10	18,87
2	Baik, mudah, tapi prosesnya lambat.....	34	64,15
3	Tidak baik, sulit, dan prosesnya lambat.....	6	11,32
4	Sangat tidak baik dan prosesnya sangat lambat.	3	5,66
Jumlah		53	100

---

<sup>62</sup>*Ibid.*

Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan Subbag. Mikwa untuk pembuatan kartu hasil perkuliahan (KHP) yaitu 18,87% memiliki persepsi sangat baik, mudah, dan prosesnya cepat. 64,15% persepsi yaitu baik, mudah, tetapi prosesnya lambat. 11,32% memiliki persepsi tidak baik, sulit, dan prosesnya lambat. Dan 5,66% memiliki persepsi sangat tidak baik dan prosesnya sangat lambat.

Dari hasil angket di atas menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan Subbag. Mikwa untuk pengambilan kartu hasil perkuliahan (KHP) berada pada kategori baik yaitu baik, mudah, tapi prosesnya lambat.

Mengenai persepsi mahasiswa terhadap pelayanan subbag. Mikwa untuk pengambilan kartu hasil perkuliahan (KHP), berikut hasil wawancara penulis dengan beberapa mahasiswa yang dijadikan sampel.

WD menyatakan bahwa “Baik dan mudah karena setiap prodi sudah ada petugas masing-masing, tapi kadang tidak sesuai dengan waktu informasi diberikan”.<sup>63</sup>

Dari penuturan WD dapat diketahui pelayanan Subbag. Mikwa untuk pembuatan KHP baik dan mudah karena pada Subbag. Mikwa sudah ada masing-masing petugas yang melayani untuk setiap prodi, hanya saja dalam pelaksanaannya kadang tidak sesuai dengan waktu informasi diberikan atau tidak sesuai jadwal.

---

<sup>63</sup>Wawancara dengan WD mahasiswa prodi ESY di Palangka Raya, tanggal 20 Maret 2012.

Dalam hal yang sama IML menyatakan bahwa “ pelayanan Subbag. Mikwa untuk pembuatan KHP cukup baik tetapi kadang tidak sesuai dengan jadwal dan sering ditemukan nilai yang tidak terdaftar dalam KHP sehingga mahasiswa harus mengurus kembali ke bagian jurusan.”<sup>64</sup>

AN menyatakan bahwa “hasil KHP sesuai dengan KPP, namun lama pembuatan terkadang tidak sesuai dengan jadwal yang ditentukan, pada saat pengambilan KHP sering berdesakan, karena mahasiswa yang sangat banyak sedangkan petugasnya hanya sedikit.”<sup>65</sup>

Dari hasil wawancara penulis dengan mahasiswa, mereka berpendapat bahwa proses pengambilan KHP di Subbag. Mikwa mudah dan baik karena setiap prodi sudah ada petugasnya masing-masing yang bertugas melayani. Hanya saja kadang waktu pengambilan tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan, dan dalam pembuatan KHP yang dilakukan staf Subbag. Mikwa kadang terdapat kekurangan yaitu tidak terdaftarnya nilai beberapa hasil perkuliahan pada KHP, sehingga mahasiswa merasa kecewa karena harus mengurus kembali nilai tersebut ke jurusan, padahal tugas tersebut adalah tugas dari Subbag. Mikwa. Hal tersebut didukung dari hasil observasi penulis di Subbag. Mikwa ketika mahasiswa melakukan pelayanan pembuatan dan pengambilan KHP, terdapat beberapa mahasiswa yang sibuk mengurus KHP yang tidak sesuai dengan KPP yang sudah di daftarkan pada semester sebelumnya, mereka

---

<sup>64</sup>Wawancara dengan IML mahasiswa prodi KPI di Palangka Raya, tanggal 29 Maret 2012.

<sup>65</sup>Wawancara dengan AN mahasiswa prodi TFS di Palangka Raya, tanggal 8 Februari 2012.

disuruh mencari sendiri ke jurusan mengenai nilai perkuliahan yang tidak terdaftar di KHP, akan tetapi tidak semua mahasiswa yang mengalami masalah tersebut.<sup>66</sup>

Mengenai pelayanan Subbag. Mikwa dalam pembuatan KHP sudah diatur di dalam pedoman akademik STAIN Palangka Raya 2011 Pasal 15 ayat (3) poin d: *Academic Record* yang dilaksanakan Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan harus bersifat transparan, sehingga dapat diakses oleh prodi, jurusan, mahasiswa dan orang tua/ wali mahasiswa bersangkutan.<sup>67</sup> Dari hal tersebut, menurut hemat penulis pembuatan KHP yang dilakukan oleh Subbag. Mikwa harus bersifat transparan, sehingga dapat di ketahui dan diakses terutama oleh mahasiswa yang bersangkutan, dan dengan proses yang cepat maka mahasiswa dengan mudah dapat merencanakan program perkuliahan untuk semester berikutnya.

Selanjutnya mengenai persepsi mahasiswa terhadap pelayanan administrasi untuk pembuatan surat keterangan aktif kuliah dapat dilihat pada tabel berikut

**Tabel 11**

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI  
SUBBAG. MIKWA UNTUK PEMBUATAN SURAT KETERANGAN AKTIF  
KULIAH**

NO	INDIKATOR	F	%
1	Sangat baik, mudah dan prosesnya cepat.....	17	32,08
2	Baik, mudah, tapi prosesnya lambat.....	31	58,49

<sup>66</sup>Observasi penulis di Subbag. Mikwa STAIN Palangka Raya, tanggal 7 Februari 2012.

<sup>67</sup>Pedoman Akademik STAIN Palangka Raya tahun 2011, Pasal 15 ayat 3.



3	Tidak baik, sulit, dan prosesnya lambat.....	4	7,55
4	Sangat tidak baik dan prosesnya sangat lambat.	1	1,89
Jumlah		53	100

Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan administrasi untuk pembuatan surat keterangan aktif kuliah adalah 32,08% memiliki persepsi baik, mudah, dan prosesnya cepat. 58,49% memiliki persepsi baik, mudah, tetapi prosesnya lambat. 7,55% memiliki persepsi tidak baik, sulit, dan prosesnya lambat. Dan 1,89% memiliki persepsi sangat tidak baik dan prosesnya sangat lambat.

Dari hasil angket di atas menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan administrasi untuk pembuatan surat keterangan aktif kuliah berada pada kategori baik yaitu baik, mudah, tapi prosesnya lambat.

Mengenai pelayanan pembuatan surat keterangan aktif kuliah, berikut hasil wawancara penulis dengan beberapa mahasiswa yang dijadikan sampel.

HD menyatakan bahwa “ pelayanan Subbag. Mikwa dalam pembuatan surat keterangan aktif kuliah, pelayanannya baik dan cepat waktunya satu hari.”<sup>68</sup>

AN menyatakan bahwa “ pelayanan Subbag. Mikwa pembuatan surat keterangan aktif kuliah baik, dan juga mudah. Lama pembuatannya sekitar dua hari.”<sup>69</sup>

---

<sup>68</sup>Wawancara dengan HD mahasiswa prodi PAI di Palangka Raya, tanggal 27 Maret 2012.

<sup>69</sup>Wawancara dengan AN mahasiswa prodi TFS di Palangka Raya, tanggal 8 Maret 2012.

Dari hasil wawancara penulis dengan beberapa mahasiswa dapat diketahui bahwa pelayanan Subbag. Mikwa untuk pembuatan surat keterangan aktif kuliah dinilai baik, mudah, dan cepat. Hal ini didukung dari hasil observasi penulis di Subbag. Mikwa pada saat pelayanan pembuatan surat keterangan aktif kuliah, mahasiswa datang menghubungi petugas Subbag. Mikwa untuk membuat surat, mahasiswa diberi lembar format pembuatan surat untuk diisi oleh mahasiswa, mahasiswa meminta tanda tangan dari dosen pensehat akademik dan mengajukan kembali surat ke Subbag. Mikwa setelah itu pelayanan pembuatan surat segera dilaksanakan. Akan tetapi keberadaan staf di tempat pelayanan kelihatan tidak disiplin, karena hanya ada satu atau dua orang yang bertugas menunggu pada tempat layanan.<sup>70</sup>

Mengenai layanan pembuatan surat keterangan contohnya surat keterangan aktif kuliah, petugas layanan hendaknya melaksanakan layanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sehingga pelayanan menjadi lebih baik dan mudah sebagai mana berdasarkan prinsip kesederhanaan di dalam standar pelayanan yaitu “Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.”<sup>71</sup> Karena dengan pelayanan yang mudah dipahami dan dilaksanakan, maka proses pelayanan dapat dilakukan dengan cepat dan efektif, sehingga akhirnya akan mendapat penilaian yang baik pula.

---

<sup>70</sup>Observasi penulis di Subbag. Mikwa STAIN Palangka Raya, tanggal 29 Maret 2012.

<sup>71</sup>Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009, h. 21.

Selanjutnya mengenai persepsi mahasiswa terhadap pelayanan waktu pemberian surat keterangan aktif kuliah dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 12**

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN WAKTU PEMBERIAN SURAT KETERANGAN AKTIF KULIAH**

NO	INDIKATOR	F	%
1	1 hari.....	16	30,19
2	2 hari.....	22	41,51
3	3 hari.....	6	11,32
4	≥ 4 hari .....	9	16,98
Jumlah		53	100

Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan waktu pemberian surat keterangan aktif kuliah adalah 30,19% memiliki persepsi 1 hari. 41,51% memiliki persepsi 2 hari. 11,32% memiliki persepsi 3 hari. Dan 16,98% memiliki persepsi  $\geq 4$  hari.

Dari hasil angket di atas menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan waktu pemberian surat keterangan aktif kuliah berada pada kategori baik yaitu 2 hari.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan beberapa mahasiswa mengenai pelayanan pembuatan surat keterangan aktif kuliah dapat diketahui bahwa waktu pemberian surat keterangan aktif kuliah lamanya ada yang selesai dalam satu hari dan ada yang selesai dalam dua hari.<sup>72</sup> Mengenai pelayanan waktu pemberian surat keterangan aktif kuliah hendaknya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh

---

<sup>72</sup>Wawancara dengan HD mahasiswa prodi PAI di Palangka Raya, tanggal 27 Maret 2012.

penyelenggara yaitu, hal tersebut harus sesuai dengan prinsip pelayanan mengenai kepastian waktu yaitu “Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.”<sup>73</sup> Dengan adanya kepastian waktu penyelesaian pelayanan yang sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, maka pelayanan dapat terlaksana dengan efektif dan lebih efisien, dan penilaian terhadap pelayanan menjadi lebih baik, sehingga dapat meningkatkan mutu lembaga pendidikan yang bersangkutan.

Selanjutnya mengenai persepsi mahasiswa terhadap pelayanan administrasi Subbag. Mikwa untuk pembuatan surat izin observasi dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 13**

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI  
SUBBAG. MIKWA UNTUK PEMBUATAN SURAT IZIN OBSERVASI**

NO	INDIKATOR	F	%
1	Sangat baik, mudah dan prosesnya cepat.....	12	22,64
2	Baik, mudah, tapi prosesnya lambat.....	39	73,58
3	Tidak baik, sulit, dan prosesnya lambat.....	2	3,77
4	Sangat tidak baik dan prosesnya sangat lambat.		
Jumlah		53	100

Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan administrasi Subbag. Mikwa untuk pembuatan surat izin observasi adalah 22,64% memiliki persepsi sangat baik, mudah, dan prosesnya cepat. 73,58% memiliki persepsi baik, mudah, tetapi prosesnya lambat. Dan 3,77% memiliki persepsi tidak baik, sulit, dan prosesnya lambat.

---

<sup>73</sup>Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009, h. 22.

Dari hasil angket di atas menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan administrasi Subbag. Mikwa untuk pembuatan surat izin observasi berada pada kategori baik yaitu baik, mudah, tapi prosesnya lambat.

Mengenai pelayanan pembuatan surat izin observasi, berikut hasil wawancara penulis dengan beberapa mahasiswa yang dijadikan sampel.

ST menyatakan bahwa ”pelayanan pembuatan surat izin observasi cukup mudah, tetapi pada saat ingin mengambil surat di Subbag. Mikwa terdapat kesalahan petugas yang diminta layanan pengambilan tidak mengetahui keberadaan surat yang ingin saya ambil, sehingga waktu pengambilannya dimundurkan dari jadwal yang seharusnya. Lamanya sekitar seminggu.”<sup>74</sup>

HM menyatakan bahwa ” pelayanan pembuatan surat izin observasi cukup mudah dan cukup baik, lamanya 3 hari.”<sup>75</sup>

Dari hasil wawancara penulis dengan mahasiswa dan hasil observasi dapat diketahui bahwa pelayanan pembuatan surat izin observasi dinilai cukup baik dan cukup mudah, hanya saja kadang terdapat kekurangan yang dilakukan oleh beberapa petugas Subbag. Mikwa waktu pengambilan surat tidak sesuai dengan jadwal pengambilan dikarenakan kurang ketelitian dari petugas terhadap keamanan penempatan surat.<sup>76</sup> Dari hal tersebut, maka menurut hemat penulis sebagai petugas yang memberikan layanan hendaknya merupakan orang yang bertanggung jawab dan

---

<sup>74</sup>Wawancara dengan ST mahasiswa prodi PAI di Palangka Raya, tanggal 10 Maret 2012.

<sup>75</sup>Wawancara dengan HM mahasiswa prodi TBI di Palangka Raya, tanggal 23 Maret 2012.

<sup>76</sup>Observasi penulis di Subbag. Mikwa STAIN Palangka Raya, tanggal 09 Juni 2011.

disiplin dalam melaksanakan tugasnya, sebagaimana administrasi akademik selain terdokumentasi dalam SIMAK juga dalam bentuk tertulis yang tersimpan secara aman dan baik di MIKWA, jurusan dan Prodi serta tempat lain yang menjamin keamanannya.<sup>77</sup>

Selanjutnya mengenai persepsi mahasiswa terhadap waktu pemberian surat izin observasi dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 14**

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN WAKTU PEMBERIAN SURAT IZIN OBSERVASI**

NO	INDIKATOR	F	%
1	1-2 hari.....	14	26,42
2	3-4 hari.....	26	49,06
3	5-6 hari.....	9	16,98
4	≥ 7 hari.....	4	7,55
Jumlah		53	100

Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan waktu pemberian surat izin observasi adalah 26,42% memiliki persepsi 1-2 hari. 49,06% memiliki persepsi 3-4 hari. 16,98% memiliki persepsi 5-6 hari. Dan 7,55% memiliki persepsi ≥ 7 hari.

Dari hasil angket di atas menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan waktu pemberian surat izin observasi berada pada kategori baik yaitu 3-4 hari.

---

<sup>77</sup>Pedoman Akademik STAIN Palangka Raya tahun 2011, Bab IX tentang Administrasi Akademik Pasal 37 ayat 5.

Berdasarkan hasil wawancara penulis mengenai pelayanan pembuatan surat izin observasi, maka dapat diketahui pelayanan waktu pemberian surat izin observasi ada yang lamanya seminggu dan ada juga yang dalam 3 hari.<sup>78</sup> Mengenai pelayanan waktu pemberian surat izin observasi hendaknya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara, hal tersebut sesuai dengan prinsip pelayanan mengenai akurasi yaitu “Produk pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.”<sup>79</sup>

Selanjutnya mengenai persepsi mahasiswa terhadap pelayanan administrasi Subbag. Mikwa untuk pembuatan surat izin penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 15**

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI  
SUBBAG. MIKWA UNTUK PEMBUATAN SURAT IZIN PENELITIAN**

NO	INDIKATOR	F	%
1	Sangat baik, mudah dan prosesnya cepat.....	10	18,87
2	Baik, mudah, tapi prosesnya lambat.....	42	79,25
3	Tidak baik, sulit, dan prosesnya lambat.....	1	1,89
4	Sangat tidak baik dan prosesnya sangat lambat.		
Jumlah		53	100

Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan administrasi Subbag. Mikwa untuk pembuatan surat izin penelitian adalah 18,87% memiliki persepsi sangat baik, mudah,

<sup>78</sup>Wawancara dengan HM mahasiswa prodi TBI di Palangka Raya, tanggal 23 Maret 2012.

<sup>79</sup>Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009, h. 22.

dan prosesnya cepat. 79,25% memiliki persepsi baik, mudah, tetapi prosesnya lambat. Dan 1,89% memiliki persepsi tidak baik, sulit, dan prosesnya lambat.

Dari hasil angket di atas menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan administrasi Subbag. Mikwa untuk pembuatan surat izin penelitian berada pada kategori baik yaitu baik, mudah, tapi prosesnya lambat.

Mengenai pelayanan untuk pembuatan surat izin penelitian, berikut hasil wawancara penulis dengan beberapa mahasiswa yang dijadikan sampel.

AN menyatakan bahwa ” pelayanan Subbag. Mikwa untuk surat izin penelitian, dalam pembuatan masih ada kesalahan pengetikan, melimpahkan tugas yang seharusnya dikerjakan oleh petugas kepada mahasiswa (saya disuruh meminta tanda tangan sendiri ke Pembantu Ketua 1), lama pembuatannya 10 hari.<sup>80</sup>

Dari penuturan AN dapat diketahui bahwa pelayanan Subbag. Mikwa untuk pembuatan surat izin penelitian masih ada kekurangan yang ditunjukkan oleh petugas Subbag. Mikwa dalam hal ini masalah pengetikan surat masih terdapat kesalahan dan juga melimpahkan tugas kepada mahasiswa, yang seharusnya dilakukan oleh petugas Subbag. Mikwa.

---

<sup>80</sup>Wawancara dengan AN mahasiswa prodi TFS di Palangka Raya, tanggal 8 Maret 2012.



Dalam hal yang sama HD menyatakan bahwa ”pelayanan dalam pelayanan subbag. Mikwa membuat surat izin penelitian baik dan mudah, lamanya dua hari.”<sup>81</sup>

Dari hasil wawancara penulis dengan beberapa mahasiswa dan hasil observasi<sup>82</sup> dapat diketahui bahwa pelayanan Subbag. Mikwa untuk pembuatan surat izin penelitian sudah baik dan mudah, tetapi ada beberapa kekurangan yang ditunjukkan petugas Subbag. Mikwa yaitu dalam masalah pengetikan surat masih terdapat kesalahan, dan ada petugas yang melimpahkan tugas Subbag. Mikwa kepada mahasiswa. Seharusnya petugas pelayanan bertanggung jawab terhadap tugas dan kewajibannya, jangan sampai tugas yang harus dilaksanakan malah harus dilimpahkan kepada mahasiswa yang harusnya diberikan layanan dengan baik, sebagaimana tanggung jawab yang sudah diatur di dalam prinsip pelayanan yaitu ”Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.”<sup>83</sup> Menempatkan orang yang bertanggung jawab terhadap tugasnya dalam melaksanakan pelayanan adalah penting, karena apabila terjadi keluhan atau persoalan dalam pelayanan, maka pelaksana harus bertanggung jawab untuk menyelesaikan persoalan tersebut.

---

<sup>81</sup>Wawancara dengan HD mahasiswa prodi PAI di Palangka Raya, tanggal 27 Maret 2012.

<sup>82</sup>Observasi penulis di Subbag. Mikwa STAIN Palangka Raya, tanggal 7 Ferbruari 2012.

<sup>83</sup>Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009, h. 23.

Selanjutnya mengenai persepsi mahasiswa terhadap pelayanan waktu pemberian surat izin penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 16**

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN WAKTU PEMBERIAN SURAT IZIN PENELITIAN**

NO	INDIKATOR	F	%
1	1-2 hari.....	16	30,19
2	3-4 hari.....	25	47,17
3	5-6 hari.....	8	15,09
4	≥ 7 hari.....	4	7,55
Jumlah		53	100

Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan waktu pemberian surat izin penelitian adalah 30,19% memiliki persepsi 1-2 hari. 47,17% memiliki persepsi 3-4 hari. 15,09% memiliki persepsi 5-6 hari. Dan 7,55% memiliki persepsi  $\geq 7$  hari.

Dari hasil angket di atas menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan waktu pemberian surat izin penelitian berada pada kategori baik yaitu 3-4 hari.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan beberapa mahasiswa untuk pembuatan surat izin penelitian dapat diketahui bahwa waktu pemberian surat izin penelitian lamanya ada yang selesai dalam dua hari dan ada juga yang mengatakan lamanya 10 hari.<sup>84</sup> Mengenai pelayanan waktu pemberian surat izin penelitian hendaknya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara, hal

---

<sup>84</sup>Wawancara dengan AN mahasiswa prodi TFS di Palangka Raya, tanggal 8 Maret 2012.

tersebut sesuai dengan prinsip pelayanan mengenai akurasi yaitu “Produk pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.”<sup>85</sup> Pembuatan surat izin penelitian, seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu yang tidak lama dan sudah ditentukan, agar mahasiswa dapat melaksanakan proses penelitian dengan cepat dan waktu lebih efektif, karena dengan ketidakpastian waktu penyelesaian surat izin penelitian, maka dalam melaksanakan penelitian akan tertunda pula.

Selanjutnya mengenai persepsi mahasiswa terhadap pelayanan petugas Subbag. Mikwa untuk legalisir atau pengesahan dokumen dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 17**

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PETUGAS SUBBAG.  
MIKWA UNTUK LEGALISIR ATAU PENGESAHAN DOKUMEN**

NO	INDIKATOR	F	%
1	Sangat baik, mudah dan prosesnya cepat.....	14	26,42
2	Baik, mudah, tapi prosesnya lambat.....	36	67,92
3	Tidak baik, sulit, dan prosesnya lambat.....	3	5,66
4	Sangat tidak baik dan prosesnya sangat lambat.		
Jumlah		53	100

Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan petugas Subbag. Mikwa untuk legalisir atau pengesahan dokumen adalah 26,42% memiliki persepsi sangat baik, mudah, dan prosesnya cepat. 67,92% memiliki persepsi baik, mudah, tetapi prosesnya lambat. Dan 5,66% memiliki persepsi tidak baik, sulit, dan prosesnya lambat.

---

<sup>85</sup>Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009, h. 22.

Dari hasil angket di atas menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan legalisir atau pengesahan dokumen berada pada kategori baik yaitu baik, mudah, tapi prosesnya lambat.

Mengenai pelayanan legalisir atau penbesahan dokumen, berikut hasil wawancara penulis dengan beberapa mahasiswa yang dijadikan sampel.

AN menyatakan bahwa "pelayanan legalisir atau pengesahan dokumen di mikwa mudah dan baik, lamanya 2 hari."<sup>86</sup>

HD menyatakan bahwa "layanan legalisir di subbag. Mikwa cukup baik, waktunya 2 hari."<sup>87</sup>

Dari hasil wawancara penulis dengan beberapa mahasiswa dapat diketahui pelayanan Subbag. Mikwa untuk layanan legalisir atau pengesahan dokumen dinilai cukup baik dan mudah. Dari hasil observasi penulis di Subbag. Mikwa saat pelayanan legalisir mahasiswa langsung menghubungi petugas Subbag. Mikwa untuk meminta legalisir dan petugas menerima dokumen yang ingin dilegalisir, setelah itu petugas memberitahukan bahwa waktu pengambilan dokumen dilakukan pada besok hari.<sup>88</sup>

Mengenai layanan legalisir hendaknya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara, hal tersebut sesuai dengan prinsip pelayanan mengenai akurasi

---

<sup>86</sup>Wawancara dengan AN mahasiswa prodi TFS di Palangka Raya, tanggal 8 Maret 2012.

<sup>87</sup>Wawancara dengan HD mahasiswa prodi PAI di Palangka Raya, tanggal 27 Maret 2012.

<sup>88</sup>Observasi penulis di Subbag. Mikwa STAIN Palangka Raya, tanggal 4 April 2012.

yaitu “Produk pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.”<sup>89</sup> Keamanan dokumen juga harus diperhatikan dan menjadi tanggung jawab pelaksana pengesahan dokumen.

Selanjutnya mengenai persepsi mahasiswa terhadap pelayanan waktu legalisir atau pengesahan dokumen dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 18**

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN WAKTU LEGALISIR  
ATAU PENGESAHAN DOKUMEN**

NO	INDIKATOR	F	%
1	1 hari.....	13	24,53
2	2 hari.....	29	54,72
3	3 hari.....	7	13,21
4	≥ 4 hari.....	4	7,55
Jumlah		53	100

Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan waktu legalisir atau pengesahan dokumen yaitu ada 24,53% memiliki persepsi 1 hari. 54,72% memiliki persepsi 2 hari. 13,21% memiliki persepsi 3 hari. Dan 7,55% memiliki persepsi  $\geq 4$  hari.

Dari hasil angket di atas menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan waktu legalisir atau pengesahan dokumen berada pada kategori baik yaitu 2 hari.

---

<sup>89</sup>Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009, h. 22.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan mahasiswa tentang pelayanan legalisir atau pengesahan dokumen dapat diketahui bahwa waktu legalisir atau pengesahan dokumen dilaksanakan selama dua hari.<sup>90</sup> Mengenai pelayanan legalisir seharusnya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan dan tidak menyulitkan, sebagaimana menurut standar pelayanan bahwa petugas pelayanan harus melakukan yaitu ” Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.”<sup>91</sup>

Selanjutnya mengenai persepsi mahasiswa terhadap suasana layanan pada Subbag. Mikwa dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 19**

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP SUASANA LAYANAN PADA  
SUBBAG. MIKWA**

NO	INDIKATOR	F	%
1	Tenang, aman dan tertib.....	15	28,30
2	Tenang, aman, tapi kurang tertib.....	32	60,38
3	Kurang tenang, kurang aman dan tidak tertib...	5	9,43
4	Tidak tenang, tidak aman dan tidak tertib.....	1	1,89
Jumlah		53	100

Persepsi mahasiswa terhadap suasana layanan pada Subbag. Mikwa adalah 28,30% memiliki persepsi tenang, aman, dan tertib. 60,38% memiliki persepsi tenang, aman, tetapi kurang tertib. 9,43% memiliki persepsi kurang tenang, kurang

<sup>90</sup>Wawancara dengan HD mahasiswa prodi PAI di Palangka Raya, tanggal 27 Maret 2012.

<sup>91</sup>Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 21.

aman dan tidak tertib. Dan 1,89% memiliki persepsi tidak tenang, tidak aman dan tidak tertib.

Dari hasil angket di atas menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap suasana layanan pada Subbag. Mikwa berada pada kategori baik yaitu tenang, aman, tapi kurang tertib.

Dari hasil observasi penulis di Subbag. Mikwa terlihat pada tempat pelayanan saat pelaksanaan layanan cukup tenang, dan aman, hanya saja petugas dari Subbag. Mikwa terlihat kurang tertib dalam kehadiran pada tempat pelayanan, karena tidak semua petugas berada di tempat pelayanan pada jam kerja.<sup>92</sup> Mengenai suasana layanan pada Subbag. Mikwa mempunyai peranan penting dalam mendukung kelancaran pelaksanaan pelayanan sebagaimana yang terdapat di dalam prinsip pelayanan mengenai kenyamanan lingkungan pelayanan yaitu ” Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.”<sup>93</sup> Dengan lingkungan pelayanan yang aman dan tertib, maka pelaksanaan pelayanan akan terasa aman dan nyaman.

---

<sup>92</sup>Observasi penulis di Subbag. Mikwa STAIN Palangka Raya, tanggal 14 Februari 2012.

<sup>93</sup>Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009, h. 23.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan subbag. Mikwa STAIN Palangka Raya yang meliputi beberapa pelayanan di bawah ini, yaitu:

- a) Persepsi terhadap layanan pembuatan kartu tanda mahasiswa (KTM) yaitu cukup baik dan mudah, tetapi prosesnya lambat.
- b) Persepsi terhadap layanan waktu pendaftaran program perkuliahan (KPP) yaitu 5 hari sebelum aktif kuliah dan dinilai baik dan cukup mudah, akan tetapi kadang jadwal pendaftaran tidak sesuai dengan jadwal yang ditentukan.
- c) Persepsi terhadap layanan pembuatan kartu hasil perkuliahan (KHP) yaitu baik, mudah, tapi prosesnya lambat, kadang waktu pengambilan tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan, dan dalam pembuatan KHP yang dilakukan staf subbag. Mikwa kadang terdapat kekurangan yaitu tidak terdaftarnya nilai beberapa hasil perkuliahan pada KHP.
- d) Persepsi terhadap layanan pembuatan surat keterangan aktif kuliah yaitu baik, mudah, tapi prosesnya lambat, waktu pembuatan antara satu hari sampai dua hari.



- e) Persepsi terhadap layanan pembuatan surat izin observasi yaitu baik, mudah, tapi prosesnya lambat, serta kadang waktu pengambilan surat juga tidak sesuai dengan jadwal pengambilan yang diinformasikan dan waktu pembuatan 3-4 hari.
- f) Persepsi terhadap layanan pembuatan surat izin penelitian yaitu baik, mudah, tapi prosesnya lambat, serta ada kekurangan dari beberapa petugas subbag. Mikwa yaitu kesalahan dalam pengetikan isi surat serta waktu pengambilan kadang tidak sesuai dengan penjadwalan, waktu pembuatan 3-4 hari, tetapi kadang ada yang sampai 10 hari.
- g) Persepsi terhadap layanan legalisir atau pengesahan dokumen yaitu baik, mudah, tapi prosesnya lambat, waktu legalisir 2 hari.

## **B. Saran**

1. Kepala subbag. Mikwa sebaiknya menjalankan fungsi dan tugasnya sebagai kepala subbag. Mikwa dengan sebaik mungkin dan meningkatkan kedisiplinan kepada para karyawannya. Serta memberikan contoh yang baik khususnya kepada karyawan dan mahasiswa.
2. Kepada para staf subbag. Mikwa sebaiknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada mahasiswa.
3. Kepada pihak yang terkait agar selalu meningkatkan kemampuan staf-stafnya dengan berbagai pelatihan yang berkesinambungan dan hendaknya memonitoring proses pelayanan yang berlangsung di tempat pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto , Suharsimi, *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2003.
- Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2005.
- Depag RI, *Al Qur'an dan Terjemahnya*, Surabaya: Mekar Surabaya , 2004.
- <http://baak.isi-dps.ac.id/organisasi> (Online 22 Juni 2011).
- Jannah, Rodhatul, *Media Pembelajaran*, Banjarmasin: Antasari Press, 2009.
- Marzuki, *Metodologi Riset*, Yogyakarta: BPFE-UII, 2002.
- Pedoman Akademik STAIN Palangka Raya tahun 2011.
- Poerwadinata, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1991.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Septiani, *Persepsi dan Harapan Mahasiswa terhadap Sistem Pelayanan Perpustakaan STAIN Palangka Raya*, Skripsi Sarjana, Palangka Raya: STAIN Palangka Raya, 2008.
- Siagan, Sondang P, *Teori Motivasi dan Aplikasinya*, Jakarta: Rineka Cipta, 1995.
- Slameto, *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*, Jakarta: Rineka Cipta, 2003.

- Stadar Operasional Prosedur Subbagian Akademik dan Kemahasiswaan (MIKWA)  
STAIN Palangka Raya, 2010.
- Sudijono, Anas, *Pengantar Statistik Pendidikan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.
- Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pasal 31 ayat (1) dan (2), 2008.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik: Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2010.